RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Québec

LA SOCIÉTÉ EN QUELQUES CHIFFRES

	2013	2012
Nombre d'employés	**3 632**	3 656
LE BILAN ROUTIER		
Nombre d'accidentés*	**38 098**	39 490
Décès	**399**	421
Blessés graves	**1 727**	1 955
Blessés légers	**35 972**	37 114
LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE		
Campagnes de sensibilisation	**5 037 060 $**	4 935 025 $
Soutien aux initiatives locales	**1 479 788 $**	1 183 309 $
Soutien à des organismes à but non lucratif	**767 931 $**	788 806 $
Programmes de recherche	**414 999 $**	455 000 $
L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER		
Nombre de titulaires de permis de conduire	**5 241 846**	5 194 760
Nombre de véhicules en circulation	**6 191 286**	6 082 303
Nombre de transactions	**22 546 340**	22 183 343
Nombre de transactions Web	**4 700 386**	4 341 533
LE CONTRÔLE ROUTIER		
Nombre d'interventions sur route et en entreprise	**100 602**	103 776
Nombre d'interventions relatives aux matières dangereuses	**3 841**	3 024
LE RÉGIME D'ASSURANCE		
Contributions d'assurance	**1 289 M$**	1 197 M$
Indemnités versées	**998 M$**	1 015 M$
Taux de financement	**131 %**	139 %
Taux de capitalisation	**108 %**	95 %
Nombre de nouvelles réclamations reçues	**21 608**	23 566
Nombre de réclamations traitées	**92 896**	98 523

* Données provisoires tirées des rapports d'accident.

LES FAITS SAILLANTS

BILAN ROUTIER

Une autre avancée significative

DÉCÈS : 22 de moins qu'en 2012

soit 18 % de moins que la moyenne 2008-2012

BLESSÉS GRAVES : 228 de moins qu'en 2012

BLESSÉS LÉGERS : 1 142 de moins qu'en 2012

Service à la clientèle

Satisfaction accrue de la clientèle

» **81 % DES CLIENTS** SONDÉS **RECONNAISSENT LA QUALITÉ** DES SERVICES OFFERTS, soit 7 points de pourcentage de plus qu'en 2012

Des messages innovateurs en prévention

» **CAMPAGNE :** Des fantômes pour sensibiliser les étudiants des cégeps

» **4e RANG DES MEILLEURS ANNONCEURS AU CANADA** accordé par *Marketing Magazine*, une première dans l'histoire de la Société

Allègement pour la clientèle « entreprises »

» UNE **NOUVELLE SOLUTION EN LIGNE** pour gérer leur parc de véhicules

RÉSULTATS FINANCIERS

au-delà des objectifs du Plan stratégique 2011-2015

FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE

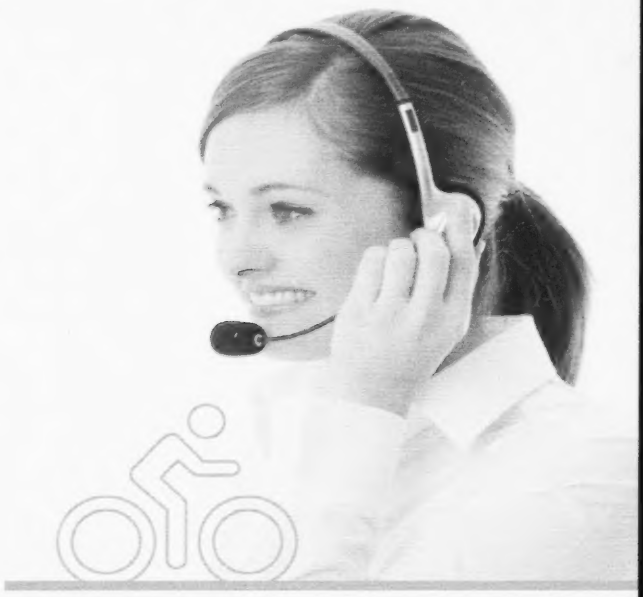
- Déficit cumulé résorbé 10 ans plus tôt que prévu
- Excédent cumulé de 658 millions de dollars, pour un taux de capitalisation du régime de 108 %
- L'assurance automobile la moins chère à un coût d'administration parmi les plus bas au Canada

MANDAT DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

- Amorce de la réduction du déficit cumulé
- Équilibre entre les revenus et les dépenses atteint 2 ans plus tôt que prévu

Une équipe mobilisée

Taux de mobilisation des employés de 83 %, soit 4 points de pourcentage de plus que lors du dernier sondage en 2011



Québec, le 30 avril 2014

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2013. Il comporte trois sections portant sur les résultats de la Société, sur la gouvernance ainsi que sur l'application de politiques gouvernementales, de lois et de règlements.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,

Robert Poëti

Québec, le 30 avril 2014

Monsieur Robert Poëti
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2013. Il comporte trois sections portant sur les résultats de la Société, sur la gouvernance ainsi que sur l'application de politiques gouvernementales, de lois et de règlements.

La section qui présente les résultats de la Société fait état, notamment, de ceux obtenus par celle-ci à l'égard de son plan stratégique 2011-2015 ainsi qu'à l'égard de sa déclaration de services aux citoyens. De plus, elle rend compte de l'utilisation de ses ressources et présente les états financiers audités de la Société et du Fonds d'assurance automobile du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le président du conseil d'administration,

Guy Morneau

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 8

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION 10

UN MODÈLE UNIQUE AU MONDE 13

UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES CITOYENS DEPUIS 35 ANS 15

DÉCLARATION DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES 24

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES 25

LES RÉSULTATS 2013 27

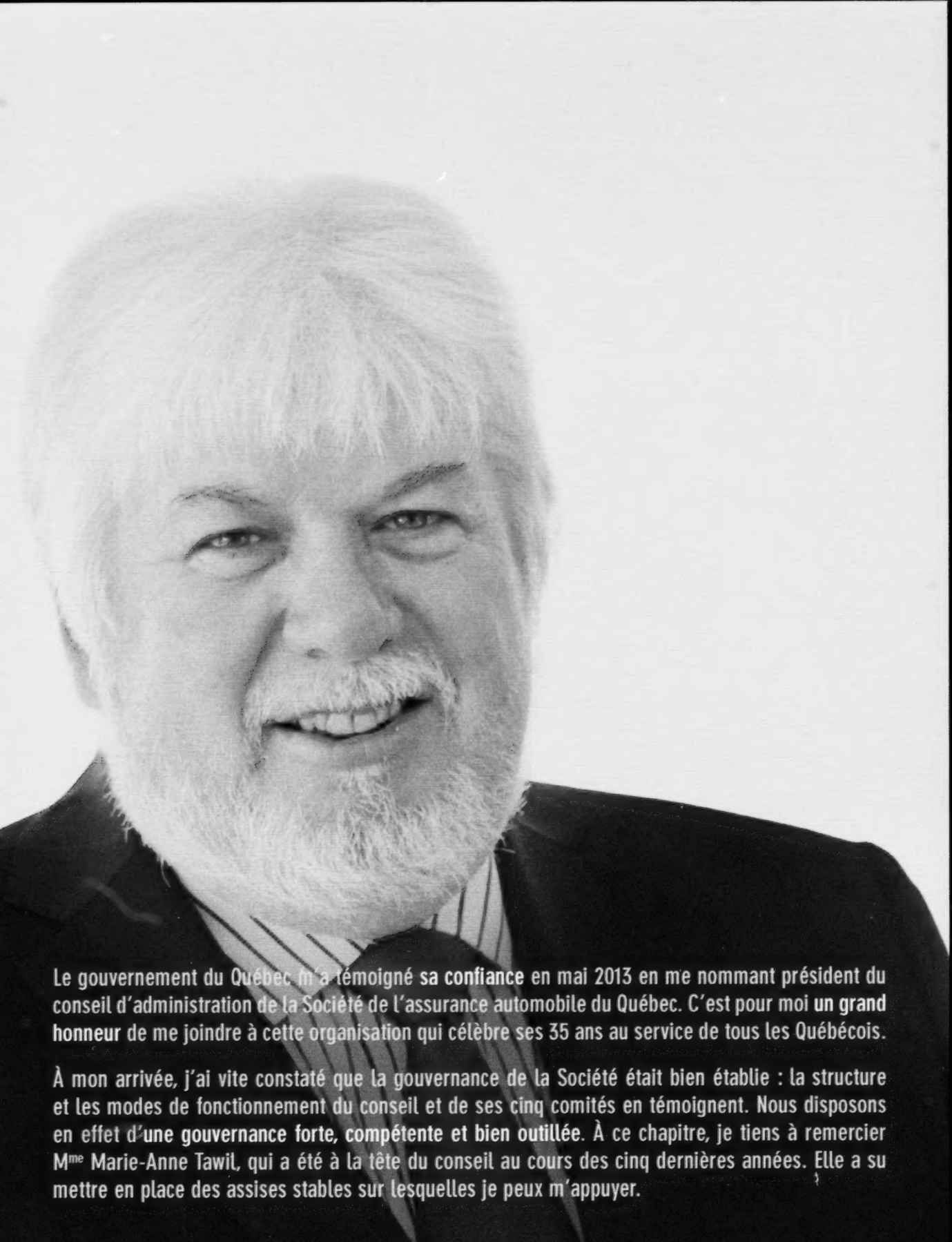
- Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2011-2015 31
- La satisfaction de la clientèle et la déclaration de services aux citoyens 46
- Nos employés 52
- Les ressources 55
- Les résultats financiers de la Société 60
- Contrôle routier Québec 137
- L'évolution de la performance 146

LA GOUVERNANCE 155

- Le conseil d'administration 156
- La direction 167
- Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents 168
- Les honoraires versés au vérificateur externe 169
- La gestion intégrée des risques 169
- L'optimisation des ressources 173
- L'organigramme au 31 décembre 2013 174

LES AUTRES EXIGENCES : APPLICATION DE LOIS, POLITIQUES ET RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES 177

- L'application de certaines politiques gouvernementales 178
- Les lois et règlements appliqués par la Société 193



Le gouvernement du Québec m'a témoigné **sa confiance** en mai 2013 en me nommant président du conseil d'administration de la Société de l'assurance automobile du Québec. C'est pour moi **un grand honneur** de me joindre à cette organisation qui célèbre ses 35 ans au service de tous les Québécois.

À mon arrivée, j'ai vite constaté que la gouvernance de la Société était bien établie : la structure et les modes de fonctionnement du conseil et de ses cinq comités en témoignent. Nous disposons en effet d'**une gouvernance forte, compétente et bien outillée**. À ce chapitre, je tiens à remercier M^me^ Marie-Anne Tawil, qui a été à la tête du conseil au cours des cinq dernières années. Elle a su mettre en place des assises stables sur lesquelles je peux m'appuyer.

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

J'ai retenu deux priorités qui me guideront au cours de mon mandat. La première sera sous le thème de la gouvernance éthique. En tant qu'administrateurs d'une société d'État, nous devons nous assurer que chaque décision prise par le conseil repose sur des principes propres à une institution publique d'envergure telle que la Société.

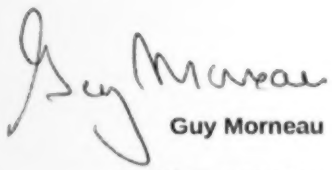
Ma deuxième priorité rejoint celle de la présidente et chef de la direction : faire de la Société un modèle reconnu à titre d'organisation performante et innovante. Le conseil entend soutenir la direction dans cette quête. Avec l'appui du comité de vérification, nous nous donnerons une vision commune d'un modèle de performance qui nous convient. Ce modèle intégrera évidemment un processus d'évaluation et de balisage. Nous entendons également nous concentrer sur la gestion des risques. Là encore, le comité de vérification se donne le mandat de cibler les principaux risques stratégiques et d'en faire le suivi, afin que le conseil soit en mesure de bien les contrôler.

La rénovation des actifs technologiques figure parmi les grands dossiers porteurs à la Société en matière d'amélioration des services à la clientèle et de réduction des coûts. Dans ce contexte, le conseil, par l'entremise de son comité des technologies de l'information (TI), a continué d'assurer un suivi rigoureux du plan d'investissement au cours de la dernière année et y accordera tout autant d'attention en 2014. Il s'agit là d'un puissant levier de performance qui est au cœur de la stratégie de la Société. C'est d'ailleurs dans cet esprit de continuité qu'en juin 2013, le conseil a nommé un nouveau vice-président aux technologies de l'information. Le comité des TI du conseil et la haute direction travaillent à clarifier le cadre de la reddition de comptes qui nous permettra d'optimiser les bénéfices de ces investissements importants et essentiels.

Il m'importe également de mentionner que la révision de la tarification d'assurance constituera l'un des points marquants de la prochaine année. En qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, le conseil doit prendre les meilleures décisions afin d'en assurer la pérennité. Le comité actif-passif du conseil d'administration est à pied d'œuvre en ce qui concerne ce dossier, notamment pour déterminer les principes de tarification et revoir la politique de capitalisation avec un seul objectif : garantir la santé financière à long terme du Fonds d'assurance automobile du Québec. Les résultats financiers obtenus en 2013 constituent une base solide sur laquelle nous bâtirons l'avenir, et ce, au bénéfice des Québécois.

En terminant, je veux saluer le travail de la haute direction de la Société et l'arrivée de deux nouveaux administrateurs qui unissent leurs compétences à celles des membres du conseil déjà en place, dont je tiens à souligner le dévouement, l'assiduité et la volonté indéfectible de contribuer activement à la performance de l'organisation. Je salue également les administrateurs sortants et les remercie sincèrement pour leur contribution à faire cheminer plusieurs dossiers qui ont eu un impact sur la performance de la Société. J'ai la conviction profonde qu'une haute direction mobilisée et un conseil d'administration actif et désireux de l'appuyer sont les meilleurs gages de succès et de performance pour toute organisation, qu'elle soit privée ou publique.

Le président du conseil d'administration,



Guy Morneau

Québec, avril 2014

UNE PERFORMANCE EXCEPTIONNELLE POUR LE 35e ANNIVERSAIRE DU RÉGIME PUBLIC D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

L'année 2013 marque le **35e anniversaire du régime public d'assurance automobile du Québec**. La gestion de ce régime a en effet été confiée à la Société de l'assurance automobile du Québec en 1978. Depuis, des mandats additionnels de prévention et de contrôle se sont notamment greffés à celui de l'indemnisation, de sorte qu'aujourd'hui la **Société est forte** de pouvoir disposer de tous les leviers essentiels à la **réalisation de sa mission**, qui est de protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

UNE AUTRE AVANCÉE SIGNIFICATIVE POUR LE BILAN ROUTIER

Pour une septième année consécutive, le bilan routier poursuit sa tendance à la baisse. Le nombre de décès au Québec a chuté de 22 pour atteindre 399. Rappelons-nous qu'en 1978, le Québec déplorait 1 765 décès sur les routes. On compte également 228 blessés graves et 1 142 blessés légers de moins qu'en 2012.

En plus des drames humains évités chaque année, l'amélioration du bilan routier a indéniablement des effets positifs sur la situation financière du régime public d'assurance automobile, et même au-delà de nos prévisions.

Le bilan routier du Québec, une fois comparé à ceux d'autres Administrations, nous pousse à poursuivre nos efforts. C'est ainsi qu'en 2013, la Société a jeté les bases d'une stratégie en sécurité routière pour renforcer la complémentarité et l'efficacité des activités de sensibilisation et de contrôle avec ses partenaires.

L'année 2013 aura aussi marqué l'imaginaire avec une campagne de sensibilisation originale et innovatrice destinée aux étudiants du collégial. Des fantômes apparaissant dans un miroir tridimensionnel installé sur un évier s'adressent à eux avec un message clair : « *Si quelqu'un conduit trop vite, avec les facultés affaiblies ou en utilisant son cellulaire, il faut le lui dire!* ». Cette campagne a connu un tel succès que nous l'étendrons à d'autres collèges en 2014.

Depuis trois ans, nous pouvons affirmer que l'innovation est au rendez-vous dans notre façon de sensibiliser la population à l'importance d'adopter des comportements sécuritaires sur les routes. Ces initiatives ont récemment été reconnues par *Marketing Magazine*, qui accordait le quatrième rang des meilleurs annonceurs au Canada à la Société, une première dans notre histoire.

DES SERVICES À LA CLIENTÈLE TOUJOURS EN AMÉLIORATION

Chaque jour, c'est toute l'organisation qui a à cœur d'offrir un service exemplaire à la clientèle. Lorsque 81 % de nos clients reconnaissent avoir reçu des services de qualité, soit sept points de pourcentage de plus qu'en 2012, cela nous encourage à continuer de les améliorer. Ainsi, en 2013, nos clients ont pu bénéficier de douze services révisés. De plus, nous avons allégé les formalités administratives exigées des entreprises en implantant de nouveaux services en ligne pour la gestion de leurs parcs de véhicules.

RÉSULTATS FINANCIERS AU-DELÀ DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE

Le déficit cumulé du Fonds d'assurance automobile, qui se chiffrait à 2,7 milliards de dollars en 2008, a été complètement résorbé en 2013, soit dix ans plus tôt que prévu. L'ajustement des contributions d'assurance, les revenus de placements, l'amélioration constante du bilan routier et la révision des pratiques d'indemnisation au bénéfice des accidentés ont permis au Fonds d'assurance de dégager un surplus de 1,1 milliard de dollars, pour un excédent cumulé de 658 millions au 31 décembre 2013. Autre fait intéressant : les coûts administratifs par dollar d'indemnités versé par la Société sont les plus bas parmi les cinq assureurs publics canadiens en dommages corporels.

En ce qui concerne la situation financière du permis de conduire et de l'immatriculation, le plan stratégique visait l'équilibre entre les revenus et les dépenses. L'année 2013 aura non seulement permis d'atteindre cet objectif deux ans plus tôt que prévu, mais aussi de dégager un surplus de 1,8 million de dollars nous permettant d'amorcer la réduction du déficit cumulé de ce secteur d'activité. La Société mettra tout en œuvre pour continuer de réduire ce déficit. Comment ? En misant sur l'amélioration des services à la clientèle par des gains de productivité et des réductions de coûts, le tout sans augmentation des tarifs.

2014 – LE TEMPS D'AMORCER UN NOUVEAU CHAPITRE

Les résultats positifs des trois premières années du Plan stratégique 2011-2015 nous poussent dès maintenant à amorcer la réflexion pour doter la Société d'un nouveau plan qui s'articulera autour de l'amélioration des services au moindre coût pour nos clients, et ce, dans notre quête constante de la performance.

Déjà, d'ici la fin de 2014, nos clients en constateront les premiers résultats lors du dépôt public de la proposition de la Société sur le niveau des contributions d'assurance pour la période 2016-2018. Nous conviendrons tout d'abord du niveau de capitalisation à maintenir au Fonds d'assurance pour être en mesure de respecter nos obligations envers les accidentés. Nous statuerons ensuite sur la nécessité de modifier la couverture du régime d'assurance automobile, laquelle n'a pas évolué depuis quinze ans. Finalement, il nous apparaît primordial de transmettre avec clarté le message qu'il existe un lien direct entre le bilan routier et le niveau des contributions d'assurance.

UNE ÉQUIPE MOBILISÉE

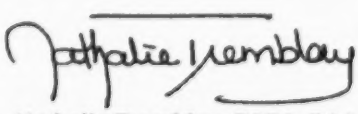
Nous réussissons à nous dépasser année après année. Et si telle est la tendance, c'est que nous pouvons compter sur plus de 3 600 employés qui ont la Société tatouée sur le cœur, qui croient en sa mission et qui mettent tout en œuvre pour satisfaire les clients en donnant le meilleur d'eux-mêmes au quotidien.

La Société détient assurément l'une des clés du succès d'une organisation performante. Les résultats du dernier sondage organisationnel le confirment en faisant ressortir un taux de mobilisation des employés de 83 %, ce qui représente quatre points de pourcentage de plus qu'en 2011. La performance d'une organisation est tributaire de la capacité de son personnel à s'ajuster, à innover et à se dépasser.

Forte d'une pareille mobilisation, la Société peut entamer le prochain chapitre de son histoire avec confiance et, en ce sens, je tiens à remercier chaque membre de l'équipe pour son engagement hors du commun.

Je tiens également à remercier les membres du conseil d'administration. Leur implication dans la gouvernance de la Société contribue, sans l'ombre d'un doute, à nous faire avancer sur la voie de l'excellence.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

Québec, avril 2014

UN MODÈLE UNIQUE AU MONDE

La Société de l'assurance automobile du Québec a été créée par une loi il y a plus de 35 ans. Sa mission est de protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route. Il s'agit d'une société d'État qui intègre toutes les fonctions nécessaires à la gestion des risques d'un assureur, au-delà de celles d'un assureur traditionnel.

La Société agit comme fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec.

En cette qualité :

» Elle mène des activités de promotion de la sécurité routière en vue d'amener les usagers à adopter un comportement sécuritaire, afin de diminuer le nombre d'accidentés et de réduire la gravité de leurs blessures;

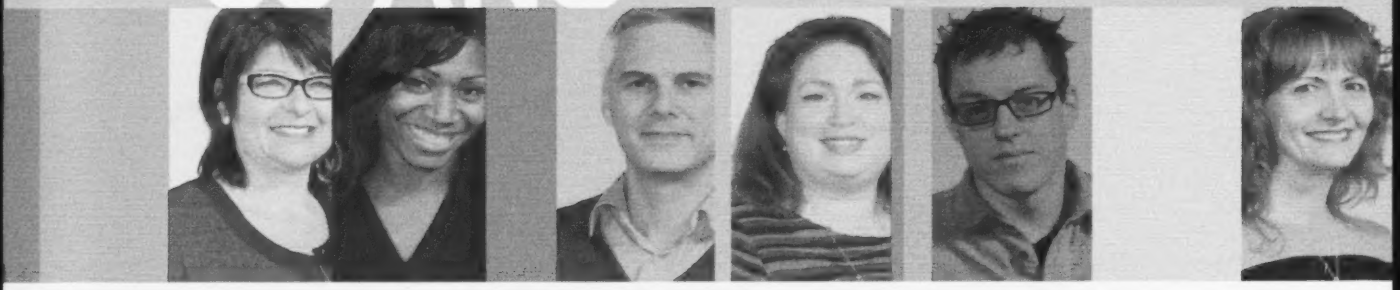
» Elle fixe et perçoit les contributions d'assurance qui servent à financer le régime public d'assurance automobile;

» Elle administre le régime public d'assurance automobile sans égard à la responsabilité. Les personnes accidentées de la route sont indemnisées rapidement pour la perte réelle subie sur le plan économique, et la Société investit dans leur réadaptation, lorsque leur condition le justifie, pour réduire les préjudices corporels dus à l'accident.

La Société gère également l'accès au réseau routier. Elle s'assure ainsi que les conducteurs possèdent les qualités et les aptitudes nécessaires à la conduite et que les véhicules respectent les normes prescrites.

De plus, par l'intermédiaire de ses contrôleurs routiers, elle surveille et contrôle le transport des personnes et des biens de façon à faire respecter les normes en vigueur sur l'ensemble du territoire québécois dans un souci constant de sécurité routière et d'équité concurrentielle.

UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES CITOYENS DEPUIS 35 ANS



Si la Société de l'assurance automobile du Québec s'est démarquée en offrant une couverture d'assurance universelle aux usagers de la route depuis sa création en 1978, c'est d'abord et avant tout grâce aux hommes et aux femmes qui y travaillent. Ce sont plus de 3 600 employés qui travaillent chaque jour au service de la population et qui donnent à la Société un visage véritablement humain.

UN SERVICE DISTINCTIF

C'est pour offrir un service de première qualité que la Société s'appuie d'abord et avant tout sur ses employés. Les citoyens doivent sentir que le personnel est là pour eux et à l'écoute de leurs besoins. Cette préoccupation du service client est constante chez les préposés aux renseignements et les différents employés des centres de services, qui sont souvent les premières personnes avec qui les citoyens font affaire.

SAVIEZ-VOUS QU'EN 2013

plus de 81 % des clients se disent satisfaits de leur expérience lorsqu'ils traitent avec la Société?

Pour Chantal Vachon, une cliente rencontrée dans un centre de services, la disponibilité et l'efficacité des services au comptoir sont des aspects particulièrement importants.

« Je suis heureuse d'être accueillie avec le sourire et de pouvoir régler ma facture aussi rapidement. Je n'ai qu'une demi-heure pour ma pause et j'ai effectué ma transaction en quelques secondes seulement. La personne à l'accueil m'a tout de suite dirigée vers le bon préposé, qui m'a reçue immédiatement. »

Même son de cloche du côté de Mylène, qui s'est présentée dans un comptoir de la Société pour effectuer le renouvèlement de sa carte d'assurance maladie.

« C'est pratique, on peut faire prendre notre photo sur place et il n'y a pratiquement pas d'attente », explique celle qui croyait pourtant devoir faire la file quelque temps. « Le niveau de service est très bon, même quand on vient en période d'achalandage, notamment pour renouveler un permis de moto. »

SAVIEZ-VOUS QU'EN 2013

la Société a délivré plus de 449 000 permis de conduire?

Valentin Simon, un jeune Français qui s'établit au Québec, a pour sa part été agréablement surpris de la qualité et de l'efficacité des services de changement de permis de conduire lorsqu'il s'est présenté dans un centre de services pour obtenir son permis de conduire québécois.

« Les formalités sont vraiment simples. Je pensais qu'il faudrait plus de temps parce que c'est une grande administration publique. J'ai obtenu un rendez-vous rapidement et la personne qui m'a accueilli savait tout de suite ce dont j'avais besoin. Je n'ai pas eu à rencontrer plusieurs intervenants. C'est différent de ce à quoi je m'attendais. En plus, c'est rassurant de savoir que la couverture d'assurance est universelle. »

Gaétan Hébert, un citoyen qui avait besoin d'informations sur son dossier, a particulièrement apprécié l'attention que la préposée a portée au traitement de ses demandes.

« La préposée m'a tout expliqué et m'a donné les montants à payer. Elle m'a vraiment très bien répondu. J'avais fait le remisage de mon véhicule en ligne et je n'étais pas certain que ça avait bien fonctionné. Elle est allée voir dans mon dossier et elle m'a confirmé que tout était en règle.

Elle m'a aussi renseigné sur la façon de "déremiser" mon véhicule par Internet en mars prochain. C'est d'ailleurs un service que j'apprécie beaucoup, puisque je peux faire mes transactions en tout temps, sans me déplacer. »

Pour Aimée Dornéval, préposée aux renseignements téléphoniques, le client passe avant tout.

« Je veux aller au-delà des questions de base et outiller la personne à laquelle je parle afin qu'elle comprenne bien ce que la Société peut faire pour elle. C'est valorisant de terminer une conversation avec un client qui semble satisfait. »

« Quelles que soient les cibles que nous nous donnons, on doit d'abord traiter un appel à la fois. Nous sommes dans une situation de monopole, mais cela signifie aussi que nous avons une responsabilité envers la clientèle », indique Bruno Caron, préposé aux renseignements. « Nous avons aussi un rôle d'éducation auprès des citoyens. Avoir un permis de conduire demeurera toujours un privilège et non un droit. »

SAVIEZ-VOUS QU'EN 2013

la Société a répondu à plus de 2,2 millions de demandes de renseignements?

Quand Julie Delisle Bilodeau a fait un appel au Centre de relations avec la clientèle à propos du transfert d'un véhicule, elle a surtout apprécié la qualité des informations qui lui ont été données.

« J'ai reçu un service très rapide. La préposée m'a très bien expliqué les choses. Souvent on nous donne l'impression qu'on devrait savoir ou comprendre les choses avant même de les demander. Mais elle, elle a pris le temps de tout m'expliquer simplement. Je n'avais pas l'impression qu'elle me trouvait incompétente, au contraire. J'ai eu l'impression qu'elle me comprenait. Je suis vraiment satisfaite du service que j'ai reçu. »

SAVIEZ-VOUS QU'EN 2013

les jeunes conducteurs de 16 à 24 ans étaient surreprésentés dans les accidents de la route? Même s'ils étaient titulaires de seulement 10 % des permis de conduire, ils représentaient 21 % des conducteurs impliqués dans les accidents avec dommages corporels.

« J'ai aussi un souci de simplifier la compréhension des lois et règlements pour mes interlocuteurs », explique Stéphanie Mercier, conseillère en sécurité routière.

« Je collabore avec des partenaires externes (psychologues, infirmières, intervenants, etc.) dont le rôle est d'évaluer les usagers qui font, notamment, l'objet d'une suspension due à un diagnostic ou à une consommation problématique d'alcool ou de drogue. La suspension du permis a des effets se répercutant sur les conditions de vie des usagers, puisque leur accès à la conduite influence directement la vie et l'organisation de la famille, le travail, le revenu et l'autonomie. Toutefois, malgré ces inconvénients pour le conducteur, nous devons toujours agir en fonction de la sécurité de l'ensemble du réseau routier. Chaque usager doit avoir un comportement responsable et compatible avec celui de tous les autres utilisateurs. »

LA PRÉVENTION POUR AMÉLIORER LE BILAN ROUTIER

Bien entendu, la meilleure manière de servir les citoyens, c'est certainement de les garder en sécurité sur nos routes. Ainsi, la prévention se trouve au cœur des préoccupations de la Société. Par ses campagnes, la Société exerce un important rôle de sensibilisation auprès de la population et contribue à améliorer le bilan routier.

Les différentes campagnes menées récemment ont certainement des retombées. Par exemple, les campagnes télévisées ou radiodiffusées ont touché Maxime Ferland-Lachance, 18 ans, en attente d'un premier permis de conduire. « C'est certain que je ne conduirai jamais après avoir bu. Je suis vraiment impressionné par le nombre de morts qui sont causées par l'alcool. » Et c'est la même réaction lorsqu'on lui demande son opinion sur le sujet du texto au volant. « On le voit dans les publicités, on prenait notre temps avant et on n'avait pas les textos. C'est vraiment dangereux, on n'a pas les yeux sur la route. »

SAVIEZ-VOUS QUE...

Texter en conduisant augmente le risque d'accident, puisque le conducteur quitte la route des yeux de 4 à 6 secondes? À une vitesse de 90 km/h, c'est comme traverser un terrain de football les yeux fermés.

« Nous avons toujours le souci de trouver le meilleur moyen d'atteindre nos objectifs de communication », déclare Jonatan Couture, conseiller en communications à la Société.

« Nous consacrons beaucoup d'efforts à trouver des moyens qui sont à la fois efficaces tout en assurant la saine gestion des fonds publics.

Avec le temps, nous sommes devenus un modèle pour les grandes organisations qui nous entourent. Nous mettons en place des campagnes novatrices et nous sommes présents dans les médias sociaux comme Twitter, Facebook et YouTube. Nous prenons les moyens appropriés pour échanger avec la population. »

UN ACCOMPAGNEMENT CONSTANT EN CAS D'ACCIDENT

Malheureusement, il arrive parfois que des accidents surviennent. Dans ces situations, les citoyens peuvent compter sur l'expertise des employés de la Société qui sont spécialement formés pour leur venir en aide. « Mon objectif est toujours de répondre aux besoins des clients, en fonction de mes champs de compétence. Nous recevons des appels de personnes qui viennent de vivre un accident de la route et notre fonction doit aller au-delà des simples renseignements. Il faut aussi prendre le temps de les écouter et de les rassurer pour bien les orienter », mentionne Marie-Ève Dumontier, préposée aux renseignements et chef d'équipe à la Société.

SAVIEZ-VOUS QU'EN 2013

plus de 380 000 appels ont été reçus au Centre des relations avec les accidentés de la Société?

Pour Dany St-Pierre, un accidenté de la route, le service qu'il reçoit contribue à le rassurer.

« Mon agent d'indemnisation ne peut pas toujours répondre à mon appel dans la minute, mais j'ai toujours un retour dans les 24 à 48 heures. Je ne me sens pas laissé à moi-même et mon agent appuie mes démarches pour aller mieux. C'est certain qu'il me reste du chemin à faire avant de retourner au travail, mais j'ai l'impression que tout est mis en œuvre pour faciliter le retour à la normale. »

« Pour bien accompagner les personnes tout au long de leur processus de réadaptation, nous devons le faire avec humanité, compréhension, transparence, rigueur et franchise », explique Marie-Pier Jalbert, conseillère en services aux accidentés.

« Le soutien que nous leur apportons contribue à humaniser le fonctionnement d'une réclamation à la Société et permet également de personnaliser les services offerts. Quand je contacte une personne qui a besoin d'aide et de réadaptation, je tente de la rassurer et de créer un lien de confiance avec elle, en vulgarisant les informations nécessaires à son suivi. Je suis là pour l'accompagner tout au long du processus en mettant les services en place afin qu'elle retrouve ses habitudes de vie le plus rapidement possible. »

Cette relation de confiance, Lucie Bernier la connaît bien. Après un accident entre sa voiture et un camion lourd en 2011, M^me^ Bernier a bénéficié de services en réadaptation et a eu de nombreuses séances de physiothérapie.

« Mon agent d'indemnisation me parle après chacun de mes traitements et s'informe du suivi de mon dossier. J'ai l'impression que le nécessaire est fait pour réparer les dommages que j'ai subis et pour améliorer ma qualité de vie. »

Dans le traitement de chaque dossier, tous les efforts sont mis en place pour faciliter la vie des citoyens.

« Afin d'appuyer cette mission, il est impératif que les services informatiques offerts à la clientèle soient hautement fiables », mentionne Lisette Lacasse, responsable de la gestion de l'offre de service au sein de la Vice-présidence aux technologies de l'information.

« Pour ce faire, plusieurs équipes de compétences diversifiées travaillent à maintenir des solutions informatiques stables et performantes. Notre but commun est, entre autres, d'assurer la disponibilité des différents services aux citoyens et aux partenaires. Nous souhaitons toujours améliorer les services pour mieux répondre aux besoins de la clientèle. Ma motivation est de servir les gens comme j'aimerais être servie moi-même. »

C'est ce même souci qui anime Hélène Maheux, analyste des procédés administratifs. Celle qui travaille à la gestion et à l'attribution des contrats qu'accorde la Société n'hésite pas à souligner l'importance du rôle de son équipe dans la réalisation de la mission de l'organisation.

« Nous conseillons les différentes directions de la Société pour assurer le respect des règles d'attribution. Nous contribuons à améliorer la confiance du public envers la saine gestion des contrats parce que nous travaillons avec rigueur, transparence et que nos décisions sont basées sur la logique et le bon jugement. »

Pour les employés de la Société, il y a aussi un sentiment de travailler à l'amélioration d'une société dont ils font directement partie.

« En fin de compte, nous sommes aussi des usagers de la route », souligne Hélène Maheux. « La Société est un des rares endroits où on a le sentiment de travailler pour notre voisin en même temps que pour nous-mêmes. Nos actions ont des conséquences directes sur notre environnement personnel. C'est valorisant de voir les gens qu'on aide », renchérit Stéphanie Mercier.

DES PARTENARIATS QUI DONNENT DES RÉSULTATS

« La Société est un partenaire de très grande importance », selon Marc Cadieux, président de l'Association du camionnage du Québec. « C'est un canal précieux de partage des besoins de l'industrie. La collaboration qui s'établit entre la Société et l'industrie contribue certainement à l'amélioration du bilan routier, en plus d'assurer une saine compétition dans le domaine du camionnage. »

Par sa présence dans les différents salons, congrès et événements organisés par l'industrie du transport des personnes et des biens, la Société offre un visage plus humain et fait preuve d'une écoute attentive à l'égard des besoins de l'industrie.

« Quand les représentants de Contrôle routier Québec prennent part à nos événements, ils ont un contact direct avec nous et ça nous permet de leur poser toutes les questions qu'on n'a pas l'habitude de poser au quotidien. Ils sont également disponibles pour nous offrir le soutien et les outils dont on a besoin pour améliorer notre performance et nos résultats », poursuit M. Cadieux.

Pour Benoît Tessier, contrôleur routier en entreprise, le rôle du contrôleur routier ne consiste pas uniquement à remettre des constats d'infraction.

« Une fois que le client sait ce qu'il a à faire pour se conformer aux exigences de la loi, on peut aussi lui donner les outils nécessaires et l'inviter à travailler avec nous afin de rendre nos routes plus sécuritaires. En fin de compte, nous poursuivons tous le même objectif : réduire le nombre d'accidents, en partenariat avec tous les intervenants : policiers, chauffeurs de camion et entreprises de camionnage, entre autres. »

« La Société, c'est un organisme de concertation en matière de transport qui touche à la fois la vie économique, la mobilité, l'éducation, la prévention et la réglementation », conclut Benoît Tessier.

« Le rôle de la Société ne se limite donc pas à une clientèle particulière, mais rejaillit sur l'ensemble des personnes et organismes. »

SAVIEZ-VOUS QUE...

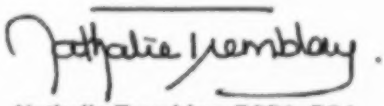
Les contrôleurs routiers sont des acteurs importants afin que le transport des matières dangereuses s'effectue de façon sécuritaire sur l'ensemble du réseau routier québécois?

DÉCLARATION DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

La fiabilité de l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2013 de la Société de l'assurance automobile du Québec ainsi que celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2013.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

Québec, avril 2014

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans les sections du rapport annuel de gestion 2013 de la Société de l'assurance automobile du Québec concernant la Société, le Fonds d'assurance automobile du Québec ainsi que l'agence Contrôle routier Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2013 concernant la Société de l'assurance automobile du Québec, le Fonds d'assurance automobile du Québec ainsi que l'agence Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel-Malak

Hoda Abdel Malak, CPA, CA

Québec, avril 2014

LES RÉSULTATS 2013

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2015 31

LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 46
- La satisfaction de la clientèle 46
- Les résultats à l'égard de la déclaration de services aux citoyens 48

NOS EMPLOYÉS 52
- L'effectif de la Société 52
- Les départs à la retraite 54
- Le partenariat en organisation du travail 54
- La formation 54

LES RESSOURCES 55
- Les ressources informationnelles 55
- Les ressources matérielles et immobilières 57
- Les ressources financières 58

LES RÉSULTATS FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ 60
- Les états financiers de la Société 61
- Le Fonds d'assurance 88
- Les états financiers du Fonds d'assurance 93

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 137
- La mission, la vision et les axes d'intervention prioritaires 137
- Les résultats à l'égard du plan d'action 2013 138
- La gestion des ressources humaines et financières 143
- Le comité consultatif 145

L'ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE 146
- La sécurité routière 146
- Le service à la clientèle 148
- Le contrôle et la surveillance du transport routier des personnes et des biens 149
- L'assurance et la gestion financière 151
- La gestion des ressources humaines 152

LA MISSION DE LA SOCIÉTÉ

La Société a pour mission de protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin :

- **ELLE MÈNE** des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention;
- **ELLE FIXE** les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire;
- **ELLE GÈRE** l'accès au réseau routier;
- **ELLE SURVEILLE** et contrôle le transport routier des personnes et des biens;
- **ELLE INDEMNISE** les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation.

LA VISION

La Société de l'assurance automobile du Québec sera reconnue comme une organisation performante inspirant confiance et faisant preuve d'innovation et d'agilité dans la réalisation de sa mission, grâce à :

- la force de son équipe;
- l'apport de ses partenaires;
- son modèle d'affaires intégré;
- ses actions et ses services ciblés et adaptés.

LES MANDATS

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement ou l'un de ses ministères ou organismes, tel que :

- la perception de sommes pour le gouvernement et certaines municipalités;
- l'adaptation de véhicules et la délivrance de vignettes de stationnement pour les personnes handicapées;
- la prise de photo pour la carte d'assurance maladie pour la Régie de l'assurance maladie du Québec.

LES VALEURS

- ENGAGEMENT
- RIGUEUR
- COHÉRENCE
- RESPECT

LES RÉSULTATS
À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2015

Le Plan stratégique 2011-2015 se penche sur six grands enjeux, soit le positionnement de la Société, le bilan routier, la prestation des services, l'ampleur du virage technologique, la nouvelle réalité de la main-d'œuvre et la gestion éthique et responsable. Les bons résultats des trois dernières années combinés aux actions en cours nous permettent d'affirmer que les cibles fixées seront atteintes d'ici la fin de 2015.

ENJEU 1

LE POSITIONNEMENT DE LA SOCIÉTÉ

Pour réaliser sa mission, la Société doit composer avec une clientèle de plus en plus nombreuse, des mandats qui se diversifient, des besoins grandissants et des attentes toujours aussi élevées. Afin de relever le défi que représente la rareté de la main-d'œuvre et d'assurer une gestion toujours plus rigoureuse de ses dépenses, la Société doit faire preuve d'innovation, questionner chacun des paliers de son organisation et repenser son approche d'affaires. En misant sur la contribution de chacun et en se tournant vers l'avenir, elle sera en mesure de communiquer sa vision et d'exposer les moyens qu'elle entend mettre en œuvre pour continuer de fournir aux Québécois les services de qualité auxquels ils ont droit.

ORIENTATION **1.1**

Repenser notre approche d'affaires

En repensant son approche d'affaires, la Société s'engage dans un important virage organisationnel. Elle entend profiter de cet exercice pour mobiliser ses forces vives et renforcer sa culture d'entreprise. Elle devra s'assurer de faire connaître les objectifs et les étapes de sa démarche et adapter ceux-ci aux besoins évolutifs de sa clientèle.

OBJECTIF 1.1.1

Partager les enjeux et les finalités d'affaires

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2013
Nombre d'activités mises en œuvre	2012 et suivantes	**34 activités** **88 activités depuis 2012**

» Comme prévu, la Société a rencontré différents partenaires au cours de l'année 2013. Parmi ceux-ci, notons plusieurs représentants de ministères et d'organismes, de l'industrie du transport et des milieux municipal et gouvernemental.

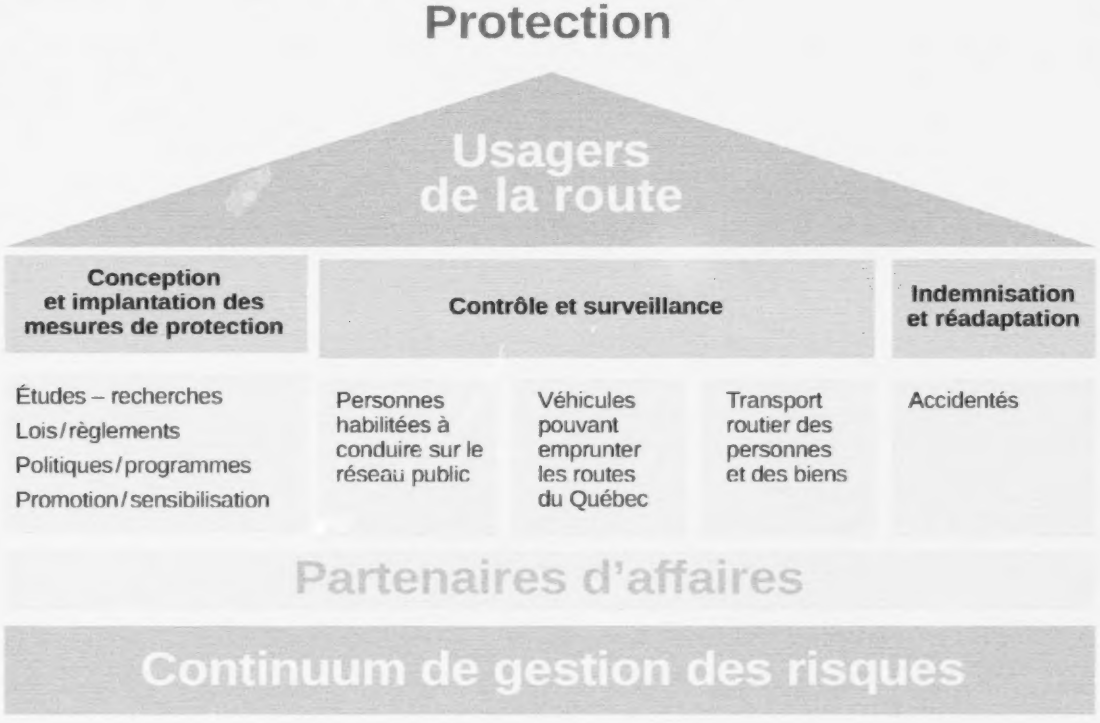
OBJECTIF 1.1.2

Convenir du modèle d'affaires intégré

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2013
Nombre de mesures pour faire connaître le modèle	2012 et suivantes	**3 mesures** **21 mesures depuis 2012**

» Le modèle d'affaires intégré de la Société est un outil essentiel pour illustrer qu'elle intervient à toutes les étapes de la protection des usagers de la route tout en accordant une place importante à ceux-ci ainsi qu'à ses partenaires d'affaires. Cette année, la Société a poursuivi ses efforts pour le faire connaître à ses collaborateurs.

Modèle d'affaires intégré de la Société



OBJECTIF **1.1.3**

Développer une culture organisationnelle qui valorise et fait vivre le modèle d'affaires intégré

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2013
Pourcentage des employés qui considèrent que la Société fonctionne de manière intégrée	50 % en 2013 80 % en 2015	**46 %**

- Afin de faciliter l'intégration du modèle d'affaires intégré aux pratiques quotidiennes des employés, la Société a mis en place différentes mesures, et s'assure d'en faire la promotion et de le présenter à tous les employés qui joignent ses rangs. Elle estime pouvoir atteindre la cible de 80 % qu'elle s'est fixée pour 2015.

OBJECTIF **1.1.4**

Faire évoluer le contenu de l'offre de produits et de services

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2013
Nombre d'opportunités ou de nouvelles mesures ayant donné lieu à une actualisation des produits et des services	2012 et suivantes	**3 opportunités ou nouvelles mesures** **16 opportunités ou nouvelles mesures depuis 2012**

- Trois nouvelles mesures de sécurité routière sont entrées en vigueur :
  - Une infraction pour course de rue ou pour surf de véhicule (*car surfing*) entraîne désormais douze points d'inaptitude au dossier du conducteur;
  - Le permis d'un conducteur qui échoue aux épreuves de coordination des mouvements est suspendu;
  - Un nouveau règlement concernant la visibilité et la circulation des machines agricoles d'une largeur de plus de 2,6 mètres est entré en vigueur.

ENJEU 2

LE BILAN ROUTIER

La sécurité routière, une responsabilité partagée

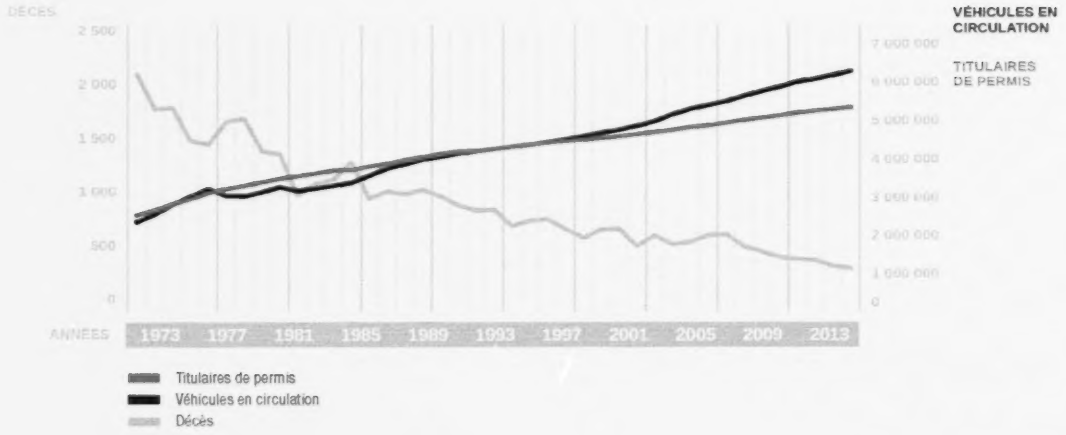
La Société travaille de concert avec la population et ses différents partenaires pour que le nombre d'accidents de la route diminue et que le bilan routier s'améliore. Elle s'efforce de mobiliser les différents acteurs pour mettre en place des stratégies et des actions communes. Toutefois, la sécurité routière ne saurait reposer sur un seul facteur; elle doit être prise en charge par l'ensemble des intervenants afin que les efforts de tous s'intègrent et soient à valeur ajoutée pour les usagers de la route. Par-dessus tout, chaque usager de la route est responsable de sa propre sécurité et de celle d'autrui. En effet, le comportement humain demeure la première cause des accidents de la route en 2013. Dans ce contexte, la Société souhaite inspirer et motiver les différents acteurs de la sécurité routière pour que leurs actions concertées continuent de porter leurs fruits.

ORIENTATION 2.1

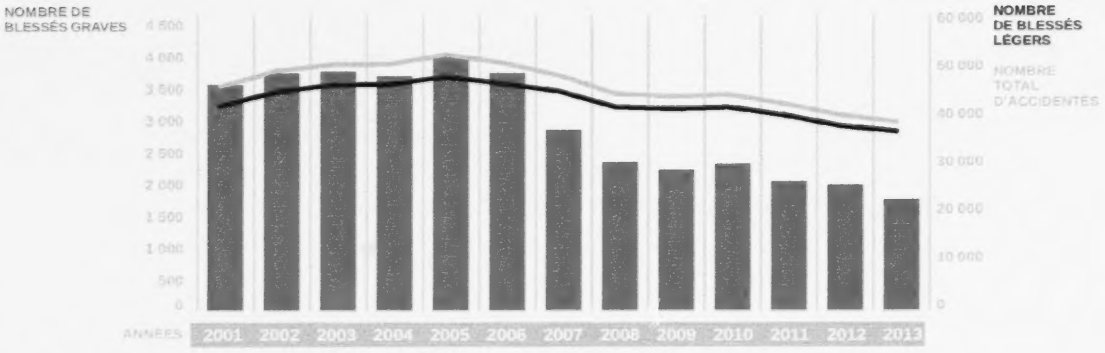
Agir en acteur de premier plan pour améliorer le bilan routier

En 2013, le nombre de décès continue de diminuer sur les routes du Québec et le nombre total d'accidents de la route affiche une baisse marquée comparativement à l'année 2012. En effet, on compte 22 décès de moins et 228 blessés graves de moins cette année par rapport à l'an dernier, et ce, malgré l'augmentation du nombre de véhicules en circulation et de titulaires de permis.

Victimes décédées sur les routes du Québec, véhicules en circulation et titulaires de permis, 1973-2013



Évolution du bilan routier de 2001 à 2013



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de blessés graves	3 536	3 717	3 744	3 667	4 000	3 718	2 818	2 315	2 201	2 293	2 020	1 955	1 727
Nombre de blessés légers	41 353	44 375	45 761	45 909	47 455	46 037	44 422	41 128	40 723	41 043	39 402	37 114	35 972
Nombre total d'accidentés (blessés et décès)	45 499	48 796	50 128	50 224	52 162	50 475	47 844	43 999	43 427	43 824	41 897	39 490	38 098

OBJECTIF **2.1.1**

Contribuer à diminuer le nombre d'accidents de la route et la gravité des accidents

INDICATEURS[1]	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2013
Pourcentage de diminution de la moyenne triennale du nombre d'accidentés avec dommages corporels	- 10 %	**- 9,0 %**
Pourcentage de diminution de la moyenne triennale du nombre de personnes décédées ou blessées gravement dans des accidents de la route	Décès : - 20 % Blessés graves : - 20 %	**Décès : - 16,3 %** **Blessés graves : - 16,3 %**

L'amélioration du bilan routier ne peut pas être attribuée à un seul facteur; c'est pourquoi la Société poursuit ses efforts de prévention et de sensibilisation et agit comme catalyseur des actions des différents partenaires.

- Plusieurs activités et campagnes de sensibilisation ont été réalisées en partenariat avec de nombreux intervenants, dont les corps policiers ainsi que les milieux communautaire et public. Ces campagnes ont touché la vitesse, les textos, la fatigue, l'alcool et la drogue au volant;
- La Société a été très présente chez les jeunes en 2013, par le moyen de sites Web (conduistavie.com et ralentirfautledire.ca). À ce titre, soulignons aussi les activités tenues dans une vingtaine de cégeps pour la campagne « Victimes du silence », où les étudiants ont été sensibilisés à différentes problématiques par l'utilisation d'une technologie novatrice permettant l'apparition de trois personnages « fantômes » dans un miroir installé dans une salle de bain;
- La Société a implanté une stratégie pour augmenter la contribution des contrôleurs routiers à la sécurité routière et pour centrer leurs activités sur la mission. Cette stratégie comprend trente-cinq actions, dont deux ont été réalisées en cours d'année;
- En 2013, le nombre de vérifications touchant le transport de marchandises dangereuses a augmenté de près de 30 %. Lors de ces opérations, plus de 3 800 véhicules ont été interceptés;
- Le comité de travail multipartite sur la sécurité routière des motocyclistes a proposé dix recommandations, dont quatre se rapportant au port de vêtements et à la visibilité ont été mises en application en 2013;
- De plus, la Société a poursuivi ses activités de contrôle et de suivi des usagers du réseau routier en matière d'aptitudes à conduire, de santé et de comportements à risque.

1. L'utilisation des moyennes triennales réduit l'effet de la variation annuelle.

OBJECTIF **2.1.2**

Développer et mettre en œuvre une stratégie mobilisatrice pour accroître l'impact de tous les acteurs en sécurité routière

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2013
Élaboration et mise en œuvre de la stratégie	2012 et suivantes	**Élaboration terminée** **Mise en œuvre en cours**
Nombre de partenaires impliqués[2]	2012 et suivantes	**43 partenaires**
Nombre d'activités conjointes avec les partenaires	2012 et suivantes	**12 activités**

- Les acteurs en sécurité routière se sont réunis en atelier de travail pour marquer le coup d'envoi de la mise en œuvre de la stratégie. Le premier thème abordé a été la distraction au volant. Des représentants de la Sûreté du Québec, du Service de police de la Ville de Montréal, de l'Association des directeurs de police du Québec, du ministère des Transports du Québec, du ministère de la Sécurité publique, du ministère de la Santé et des Services sociaux et de CAA-Québec, notamment, participaient à cette rencontre;
- Cette année, la Société a travaillé à faire connaître et à mettre en œuvre la stratégie mobilisatrice pour accroître l'impact de tous les acteurs en sécurité routière. Lors des rencontres avec les partenaires, les thèmes prioritaires, pour lesquels la complémentarité des interventions serait améliorée, ont été ciblés. Ils touchent la distraction au volant, la vitesse, l'alcool et les drogues, les personnes aînées, les jeunes conducteurs et les piétons.

ENJEU 3

LA PRESTATION DE SERVICES

Les services à la clientèle

La Société doit s'adapter à une clientèle en constante évolution. Celle-ci se caractérise, notamment, par une augmentation du nombre de personnes avançant en âge. Elle comprend également une proportion grandissante de personnes qui utilisent les nouveaux modes de communication et de service à la clientèle. Pour répondre à leurs demandes et pour accroître son efficacité, la Société a choisi d'adopter et de faire évoluer différents modes de prestation autonome de services en misant sur ceux qui sont les plus économiques et qui répondent davantage aux besoins actuels et à venir des usagers de la route. En misant sur les technologies de l'information pour offrir de l'information ou simplifier des transactions, la Société peut affecter son personnel aux services qui demandent un contact direct avec la clientèle.

Par ailleurs, la Société doit composer avec une hausse constante des demandes de services et une diversification des services offerts. Pour y parvenir, elle doit adapter ses modes de prestation de services et déterminer comment elle les offrira avec le même souci d'efficacité. Les modes de prestation de services sont évalués, priorisés et revus dans le but de leur assigner les ressources disponibles et d'offrir à l'organisation et à sa clientèle toute la flexibilité voulue. La Société évalue également les possibilités de développer davantage son partenariat avec les ministères et organismes, et continue de favoriser les occasions d'alliance avec d'autres acteurs.

2. En 2013, une redéfinition des partenaires et des activités comptabilisés a été effectuée. Ainsi, dorénavant, seuls les partenaires impliqués dans l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie mobilisatrice sont comptabilisés, par opposition à tous ceux qui sont impliqués dans des activités en sécurité routière. De même, seules les activités en lien avec la stratégie mobilisatrice sont comptabilisées, et non pas toutes celles visant de manière générale le thème de la sécurité routière. Aux fins de comparaison, les valeurs affichées dans le rapport annuel de 2012 auraient été de 40 partenaires et de 9 activités.

ORIENTATION **3.1**

Adapter les modes de prestation de services aux besoins et à l'évolution de la clientèle et du marché

OBJECTIF **3.1.1**

Ajuster les modalités de prestation de services pour en améliorer la qualité pour les clients

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2013
Nombre de services révisés	2012 et suivantes	**12 services révisés** **21 services révisés depuis 2012**
Taux de satisfaction de la clientèle	2012 et suivantes	**81 %**

La Société a apporté différents ajustements à sa prestation de services selon deux axes :

- Faciliter l'accès aux services :
  - L'examen pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade est maintenant accessible au Centre de services de Longueuil pour les personnes présentant une acuité visuelle hors norme;
  - L'examen théorique pour toutes les classes de permis de conduire est maintenant offert à Chibougamau;
  - La gestion des inscriptions au programme Alcofrein a été optimisée par une vérification préalable de l'admissibilité;
  - Le tarif remboursable pour les traitements de psychothérapie a été ajusté afin de représenter adéquatement les coûts du marché;
  - Des balises pour les traitements de physiothérapie et de psychothérapie ont été mises en place en vue d'optimiser le suivi de ces traitements;
  - L'assignation des réclamations des personnes accidentées ayant plus d'un dossier actif à un seul et même agent d'indemnisation simplifie les démarches pour le client en plus d'optimiser le traitement des réclamations;
  - Le formulaire *Demande d'indemnité – pour frais occasionnés par l'accident* est maintenant accessible en ligne;
  - Deux mandataires de plus peuvent effectuer des vérifications mécaniques pour les véhicules légers et trois mandataires de plus effectuent ces vérifications pour les véhicules lourds.
- Améliorer les communications avec la clientèle :
  - Les lettres utilisées pour répondre aux demandes des usagers qui souhaitent obtenir une copie de leur dossier ont été révisées et simplifiées;
  - Pour la clientèle dont les aptitudes à conduire doivent être réévaluées par un examen pratique ou théorique, les communications ont été revues et améliorées;
  - Les communications écrites destinées aux personnes accidentées bénéficiant d'une rente à long terme ont été simplifiées;
  - Le feuillet *Demande d'indemnité à la suite d'un accident de la route*, transmis par la poste ou remis en centre de services, est désormais plus convivial.

OBJECTIF **3.1.2**

Élargir l'accessibilité, par voie électronique, aux services informationnels et transactionnels et inciter la clientèle à les utiliser

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2013
Nombre de services transactionnels accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires	Ajout de 7 nouveaux services et 1 nouvelle clientèle servie (entreprises)	**1 nouveau service en 2013** **7 nouveaux services et 1 nouvelle clientèle depuis 2010**
Taux d'utilisation des services accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires	Augmentation de 12 points de pourcentage par rapport au 31 décembre 2010 Valeur au 31 décembre 2010 : 53,2 %	**55,3 %**

- La Société a poursuivi son développement de la prestation électronique de services aux entreprises :
  - La production de relevés des transactions électroniques permet désormais aux entreprises de payer leurs transactions en ligne, sur le site de leur institution financière, au comptoir ou au guichet automatique de leur institution financière, ou encore par chèque;
- De plus, la Société a amélioré des services existants :
  - Les concessionnaires peuvent désormais immatriculer en ligne des véhicules ayant une masse supérieure à 3 000 kg (camionnettes et véhicules utilitaires sport);
  - L'information sur la prestation de services a également été clarifiée pour les transporteurs qui utilisent le Régime d'immatriculation international;
- La Société a continué à être active dans les médias sociaux (Facebook, Twitter et YouTube) :
  - Une capsule vidéo sur le partage de la route avec les véhicules lourds intitulée « Les jeunes conducteurs et la sécurité routière » a été rendue disponible sur le site Web de Contrôle routier Québec;
  - En 2013 seulement, les vidéos diffusées sur la page YouTube de la Société ont été vues plus d'un million de fois, soit plus du double qu'en 2012. De plus, la vidéo promotionnelle de la tournée des fantômes dans les cégeps a été vue plus de 200 000 fois sur ce même site;
- Avec les services mis en place depuis 2011 et les projets à venir, la Société prévoit atteindre les cibles 2015. D'ailleurs, en 2014, la Société entend former et sensibiliser le personnel traitant avec la clientèle afin que tous ces employés deviennent des ambassadeurs pour promouvoir davantage le recours à la prestation autonome de services.

ENJEU 4

L'AMPLEUR DU VIRAGE TECHNOLOGIQUE

La rapidité des changements technologiques et l'évolution continue des besoins de l'organisation obligent la Société à demeurer à la fine pointe de la technologie. Pour continuer de servir ses différentes clientèles dans les années à venir, elle doit effectuer une transformation importante de ses systèmes et de ses façons de faire.

ORIENTATION 4.1

Réussir le virage tout en poursuivant l'évolution des affaires

Comme de nombreuses grandes organisations, la Société doit composer avec un vieillissement généralisé de ses systèmes informatiques. Notamment, elle doit mettre à niveau un ensemble d'applications pour les adapter à l'évolution inévitable des composantes technologiques qui les supportent.

La Société a entrepris la conversion du système de gestion des bases de données qui soutient les activités du Fonds d'assurance et celles de la gestion de l'accès au réseau routier, pour le moderniser. Elle s'est également penchée sur l'enjeu que représente la désuétude fonctionnelle des applications relatives à l'accès au réseau routier. Grâce à l'élaboration d'un plan d'investissement qui s'étale sur plusieurs années, l'organisation prend toutes les mesures nécessaires pour assurer une évolution cohérente et responsable de ses différents systèmes.

OBJECTIF 4.1.1

Poursuivre la modernisation de nos actifs et disposer d'un plan pour finaliser les travaux

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013
État de la mise en œuvre	2012 et suivantes	**Conversions technologiques enclenchées** **Poursuite de la mise en place des fondements de la rénovation** **98 % des travaux de mise à niveau des applications de l'environnement Microsoft réalisés**

» L'ensemble de ces travaux se déroule comme prévu. Les budgets et les échéanciers seront respectés.

OBJECTIF **4.1.2**

Réviser le processus de développement en technologies de l'information

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2013
Pourcentage des gains obtenus sur les efforts	2013 et 2015	**Bénéfices identifiés**
Pourcentage des gains obtenus sur les délais	2013 et 2015	**Bénéfices identifiés**

- Les travaux réalisés en 2013 ont permis de mettre en lumière des pistes d'amélioration afin d'atteindre l'objectif de réduction des efforts de développement, en plus d'en déterminer le coût avec un plus grand degré de précision;
- Pour améliorer le processus de développement en technologies de l'information, les travaux de mise en place des solutions à gains rapides ont été complétés en 2013 et ces solutions seront appliquées à des projets dès le début de 2014;
- Les gains obtenus sur les efforts et sur les délais seront compilés au fur et à mesure de la progression de la révision du processus et de l'achèvement des projets.

ENJEU **5**

LA NOUVELLE RÉALITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La Société doit s'assurer de maintenir et de préserver l'expertise et les connaissances dont elle dispose. C'est pour cette raison qu'elle élabore et met en place des stratégies de gestion des savoirs. Elle continue également d'offrir de nombreuses possibilités de progression de carrière à ses employés. Cette mesure est à la fois une source de motivation pour ceux-ci et un excellent moyen de favoriser la performance de l'organisation.

ORIENTATION **5.1**

Être parmi les employeurs les plus recherchés au Québec

La Société offre des services et des produits de qualité grâce aux efforts déployés quotidiennement par ses employés. Pour s'assurer de comprendre et d'apprécier l'opinion de son personnel à l'égard de l'organisation, elle mène régulièrement des sondages sur divers aspects du climat organisationnel. C'est à la lumière des résultats obtenus qu'elle entreprend des actions pour répondre aux attentes et aux besoins exprimés par ses employés. Le plus récent sondage a été effectué en 2013 et les actions suivantes en découlent.

OBJECTIF **5.1.1**

Accroître notre performance en matière d'attraction et d'embauche

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2013
Pourcentage d'employés qui reconnaissent la Société comme un employeur de choix	85 % Valeur de départ : 79 %	**86 %**
Pourcentage des postes qui ont été pourvus parmi ceux pour lesquels des démarches ont été entreprises	Maintien Valeur de départ : 89 %	**83 %**
Pourcentage d'étudiants et de stagiaires ayant poursuivi leur parcours comme personnel occasionnel ou permanent	25 % Valeur de départ : 7,1 %	**8 %**

- En 2013, la Société a effectué un sondage auquel les employés ont participé en grand nombre. Les résultats indiquent clairement qu'ils considèrent la Société comme un employeur de choix. Plus précisément, l'ensemble des huit thèmes mesurés, dont la mobilisation, la relation de supervision, l'organisation du travail, la communication, le développement et l'utilisation des compétences, est en amélioration par rapport aux années précédentes. La presque totalité des appréciations se trouvent dans la zone « satisfaisant ou très satisfaisant ». La Société poursuivra son action au cours des prochaines années;
- En 2011 et 2012, les pourcentages de postes pourvus étaient de 85 % et de 92 % respectivement. Cette année, le résultat est de 83 %. Ainsi, sur trois ans, la cible prévue pour 2015 est en voie d'être atteinte. En ce sens, en plus des mesures déjà prises, la Société déploiera des actions particulières en 2014 et 2015 afin d'assurer la relève de ses gestionnaires, plusieurs partant à la retraite, et de pourvoir les postes nécessaires en technologies de l'information;
- L'un des moyens pour renouveler son personnel est de favoriser le parcours des étudiants et des stagiaires vers des postes permanents à long terme. Au cours des trois dernières années la Société a amélioré sa performance à ce chapitre. En 2011 et 2012, les pourcentages ont été respectivement de 13 % et de 15 %. La Société déploiera les efforts nécessaires pour atteindre la cible fixée en 2015;
- Le projet « Clé de bienvenue » qui visait la remise d'une clé USB pour l'accueil et l'intégration des nouveaux employés du secteur du contrôle routier a été grandement apprécié par le jury des Prix d'excellence de l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ), qui a attribué à la Société le Prix Gestion des personnes 2013.

OBJECTIF **5.1.2**

Intégrer et fidéliser les employés en misant sur des pratiques de gestion avant-gardistes

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2013
Taux de fidélisation de l'effectif	Maintien Valeur de départ : 96 %	**96 %**
Taux de rétention après deux ans	85 % Valeur de départ : 81 %	**85 %**
Taux de mobilisation	85 % Valeur de départ : 80 %	**83 %**

ORIENTATION 5.2

Favoriser le développement d'une relève et d'une main-d'œuvre qualifiées et performantes

La performance de la Société est sans contredit attribuable à la richesse que représentent ses ressources humaines. Afin de former une relève compétente et dynamique et de permettre à ses employés de développer leur plein potentiel, la Société investit temps et argent dans la formation et le transfert des connaissances. En 2013, elle a consacré 1,6 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. En offrant de nombreuses possibilités de progression de carrière à ses employés, la Société s'assure, entre autres, de promouvoir à l'interne et de pourvoir les différents postes de cadres qui seront disponibles dans les années à venir.

En poursuivant ses efforts de transmission de l'expertise pour les emplois où la main-d'œuvre se fait plus rare et en développant des stratégies de gestion des savoirs, la Société se donne les moyens nécessaires à la constitution d'une relève solide et performante.

OBJECTIF 5.2.1

Appuyer le personnel dans le développement de son plein potentiel professionnel en lien avec les enjeux de l'organisation

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2013
Pourcentage de postes pourvus par des candidats à l'interne (affectation et promotion)	80 % Valeur de départ : 80 %	**68 %**
Taux de satisfaction relativement aux aspects touchant la carrière et le développement des compétences	75 % Valeur de départ : 67 %	**72 %**

- En 2012 et 2013, les pourcentages de postes pourvus à l'interne ont été de 80 % et de 68 % respectivement. La Société continuera à soutenir les gestionnaires dans leur développement et à privilégier, à compétence égale, la promotion du personnel à l'interne;
- Le sondage effectué auprès du personnel en 2013 confirme une amélioration de la satisfaction du personnel à l'égard du développement et de l'utilisation des compétences. La Société entend poursuivre dans le même sens.

OBJECTIF 5.2.2

Soutenir le passage des connaissances et de l'expertise

INDICATEUR	CIBLE 2015	RÉSULTAT 2013
Pourcentage des unités administratives disposant de moyens de transmission de l'expertise pour les emplois critiques	100 %	**75 %**

- En 2013, la Société a accentué la mise en place de différents moyens déterminés en 2011 pour préserver et valoriser l'expérience et les savoirs acquis collectivement et pour en assurer le partage. Le pourcentage est passé de 67 % en 2012 à 75 % en 2013. Les efforts se poursuivront en 2014 et 2015 afin d'atteindre la cible prévue.

ENJEU 6

LA GESTION ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

Une saine gestion des fonds publics

À titre de gestionnaire de fonds publics, la Société se doit de répondre aux attentes élevées de la population en matière de rigueur et d'éthique. Elle doit, notamment, offrir aux Québécois une couverture d'assurance adéquate au meilleur coût tout en les accompagnant vers un retour le plus rapide possible à leurs activités et à leurs habitudes de vie. De plus, elle a la responsabilité de veiller à contrôler les dépenses administratives et de mettre en place les mesures nécessaires pour assurer la pérennité du régime d'assurance. Enfin, conformément à la politique de financement des services en permis et immatriculation, elle doit se pencher sur le déficit entre les revenus et les dépenses à l'égard du mandat de l'accès au réseau routier.

Les comportements éthiques

En matière d'éthique et de comportements écoresponsables, les dirigeants de grandes organisations doivent, aujourd'hui plus que jamais, démontrer un comportement irréprochable. La population en fait une priorité. C'est pourquoi la Société a mis en place un plan d'action en matière d'éthique, de diversité et de développement durable, faisant en sorte que ces éléments soient partie intégrante de sa culture.

ORIENTATION 6.1

Maintenir une gestion rigoureuse des fonds publics

OBJECTIF 6.1.1

Assurer la pérennité du régime d'assurance

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2013
Réduction du déficit initial cumulé	0,8 G$ Valeur de départ : 1,6 G$ au 31 décembre 2010	**0,6 G$**
Taux de croissance annuel moyen des dépenses[3]	Taux de croissance comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise	**Taux de croissance annuel moyen 2011-2013 des dépenses administratives de la Société de 2,5 %, soit un taux comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise**

Dans son plan stratégique 2011-2015, la Société a pris l'engagement de réduire le déficit cumulé au 31 décembre 2010, le faisant passer de 1,6 milliard de dollars à 0,8 milliard en cinq ans. La cible prévue pour 2015 a donc été atteinte deux ans plus tôt.

3. Le libellé de l'indicateur a été modifié pour préciser l'utilisation d'une moyenne basée sur l'avancement du plan stratégique.

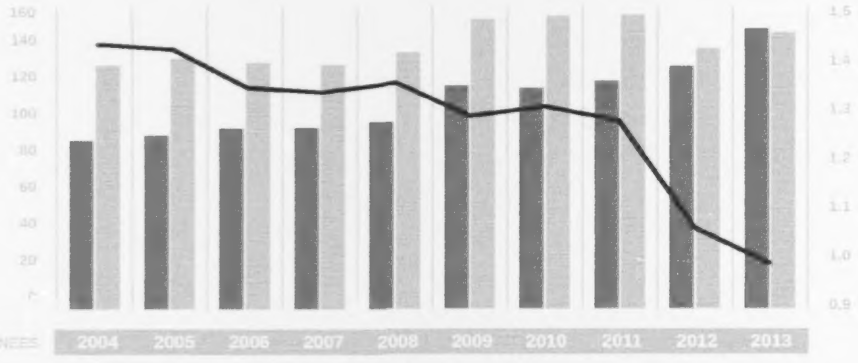
OBJECTIF **6.1.2**

Atteindre l'équilibre des revenus et des dépenses à l'égard du mandat de l'accès au réseau routier

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2013
Ratio des dépenses sur les revenus	Amélioration Valeur de départ : 1,32	**0,99**
Taux de croissance annuel moyen des dépenses[4]	Taux de croissance comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise	**Taux de croissance annuel moyen 2011-2013 des dépenses administratives de la Société de 2,5 %, soit un taux comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise**

Dans son plan stratégique 2011-2015, la Société a pris l'engagement d'améliorer le ratio des dépenses sur les revenus à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier. Cet engagement a été respecté, puisque ce ratio est passé de 1,32 dollar de dépenses par dollar de revenu en 2010 à 0,99 dollar de dépenses par dollar de revenu au 31 décembre 2013. Il s'agit d'un redressement remarquable, qui a été rendu possible par un plan pluriannuel comportant des gains de productivité, des réductions de coûts et une amélioration des services à la clientèle, le tout sans hausse des tarifs.

Évolution du financement de la gestion de l'accès au réseau routier



ANNÉES	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Tarification administrative et autres revenus (M$)	91,7	94,4	98,3	98,6	101,8	121,4	120,3	123,9	131,9	152,4
Charges (M$)	132,7	136,4	134,2	133,1	139,6	157,9	159,2	159,9	141,7	150,6
Charge par dollar de tarification administrative et autres revenus ($)	1,45	1,44	1,36	1,35	1,37	1,30	1,32	1,29	1,07	0,99

4. Le libellé de l'indicateur a été modifié pour préciser l'utilisation d'une moyenne basée sur l'avancement du plan stratégique.

ORIENTATION 6.2

Renforcer les comportements éthiques

OBJECTIF 6.2.1

Poursuivre l'implantation d'une culture éthique

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2013
Pourcentage des actions du plan d'action en éthique 2012-2015 qui ont été réalisées	100 %	**96 %**
Pourcentage des actions du plan d'action de gestion de la diversité 2012-2015 qui ont été réalisées[5]	100 %	**50 %**

- En 2013, la réalisation des actions prévues au plan d'action en éthique 2012-2015 s'est effectuée selon les prévisions, ce qui fait en sorte que 96 % des actions prévues au plan ont été réalisées. En 2012, ce pourcentage s'élevait à 83 %;
- Le Bureau-conseil en éthique a réalisé 9 interventions ciblées en 2013, dont l'élaboration du *Guide sur l'utilisation des médias sociaux*, jumelée à une présentation spéciale sur l'utilisation éthique des médias sociaux diffusée à 30 reprises auprès de plus de 600 employés;
- Le plan d'action de gestion de la diversité est réalisé à 50 % en 2013, ce qui représente une augmentation de 10 points de pourcentage par rapport à 2012. La Société déploiera les efforts nécessaires pour la réalisation de ce plan et atteindre la cible fixée en 2015.

OBJECTIF 6.2.2

Consolider l'implantation des principes de développement durable

INDICATEUR	CIBLE 2015	RÉSULTAT 2013
Pourcentage des actions du plan d'action de développement durable 2011-2015 qui ont été réalisées[5]	100 %	**83 %**

- En 2013, le plan d'action de développement durable 2011-2015 de la Société a été revu et bonifié pour accorder une importance à la dimension sociale. Parallèlement, le calcul de l'indicateur a été révisé en 2013 afin d'uniformiser le calcul de progression entre les différents plans d'action de la Société;
- Le taux de réalisation des actions est de 83 % en 2013. Il s'agit d'une progression de quatre points de pourcentage par rapport à 2012, où ce taux de réalisation était de 79 %;
- La Société a poursuivi ses efforts de formation à la prise en compte des principes de développement durable pour ses employés qui doivent tenir compte de ces principes dans le cadre de leur travail. Près de 60 % du personnel ciblé a été formé au cours des années 2012 et 2013, ce qui va au-delà de la cible gouvernementale en cette matière.

5. La méthode de calcul de l'indicateur a été modifiée en 2013. Les résultats de l'année 2012 ont été ajustés.

Le nombre de plaintes fondées a diminué depuis 2011. On constate une baisse de plus de 17 % pour les deux années consécutives.

LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

SERVICES AUX CITOYENS

La Société a le souci constant d'offrir à ses clients des services de qualité, conformes à leurs besoins et à leurs attentes. Son offre de service est ainsi définie en termes de résultats pour eux.

À cet effet, l'année 2013 a aussi été marquée par des gestes concrets visant l'amélioration de l'accessibilité des services et la diversification de leurs modes de prestation. La Société a poursuivi ses actions pour permettre à sa clientèle de traiter avec elle de manière de plus en plus autonome.

LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Les sondages, comme la gestion des plaintes, représentent de bonnes occasions pour la clientèle d'exprimer ses besoins et ses attentes, de formuler des commentaires et de suggérer des changements. La rétroaction de la clientèle tout comme les actions en assurance qualité permettent à l'organisation d'améliorer les services qu'elle rend.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET COMMENTAIRES FORMULÉS AUPRÈS DU CENTRE DE LA SATISFACTION DES CLIENTÈLES

En 2013, les demandes de services provenant de la clientèle se traduisent par plus de 9,8 millions de transactions en lien avec les immatriculations et plus de 7,8 millions en lien avec les permis de conduire. Elles touchent également plus de 800 000 examens de conduite et 92 000 réclamations d'assurance.

Pour l'ensemble des transactions effectuées, la Société a traité 8 942 plaintes en 2013, soit 960 de plus que l'an dernier (7 982). Cette hausse s'explique, entre autres, par les changements apportés à son offre de services, dont la mise en place graduelle, à compter du printemps 2012, des mesures liées projet de loi 71 (alcool au volant), les points d'inaptitude pour la classe de permis autorisant la conduite d'une motocyclette, l'inscription aux prélèvements bancaires automatiques et le nombre insuffisant d'institutions financières qui offrent le paiement en ligne. Notons que depuis février 2014, l'ensemble des institutions financières offre le paiement en ligne.

Plaintes[6] traitées et fondées

	2013	2012	2011
Plaintes traitées	8 942	7 982	7 662
Plaintes fondées[7]	1 212	1 485	1 794
Plaintes fondées en lien avec la Déclaration de services aux citoyens[8]	485	660	606

LE TRAITEMENT DES PLAINTES RÉGIES PAR LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC

Selon l'article 519.68 du Code de la sécurité routière et l'article 126 de la Loi sur la police, les contrôleurs routiers, de même que toute personne ayant autorité sur ceux-ci, sont soumis au Code de déontologie des policiers du Québec. Ainsi, quiconque se croit lésé dans ses droits ou estime avoir été traité incorrectement ou injustement par un contrôleur routier peut déposer une plainte auprès du Commissaire à la déontologie policière.

État des plaintes relatives à la déontologie pour l'année 2013 – Contrôle routier Québec

	2013	2012	2011
Plaintes refusées par le Commissaire à la déontologie policière	2	2	4
Plaintes réglées en conciliation	1	2	1
Plaintes en traitement auprès du Commissaire à la déontologie policière	3	1	3
Plaintes fermées par le Commissaire à la déontologie policière	1	-	1
Plaintes rejetées[9] par le Commissaire à la déontologie policière	-	1	-
Total des plaintes dirigées vers le Commissaire à la déontologie policière	**7**	**6**	**9**

6. Une nouvelle déclaration de services aux citoyens est entrée en vigueur le 1er juin 2012. Les résultats antérieurs pour certains motifs ont été recalculés afin de rendre les données comparables.

7. La Société considère qu'une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens, aux normes d'usage en matière de service à la clientèle, une erreur commise par la Société ou son représentant, une contradiction ou un écart entre les façons de faire et l'application de lois, règlements, politiques ou normes.

8. Puisqu'un citoyen peut déposer une plainte au sujet de plusieurs engagements, le nombre total des plaintes fondées en lien avec la Déclaration de services aux citoyens diffère du nombre de plaintes fondées enregistrées par engagement (voir section suivante).

9. La plainte est rejetée lorsque la personne qui se plaint ne transmet pas dans les délais les renseignements complémentaires demandés par le Commissaire.

En 2013, le Commissaire à la déontologie policière a interpellé Contrôle routier Québec relativement au fait que certains contrôleurs routiers avaient adopté des attitudes inadéquates envers des citoyens. Des sept plaintes reçues, deux étaient non fondées, une a été fermée pour désistement et une autre a été réglée par un processus de conciliation entre les parties.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

LE SUIVI DES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Nombre de plaintes fondées par engagement général

ENGAGEMENTS	2013	2012	2011
Vous servir avec courtoisie, en vous accordant toute l'attention requise	150	153	149
Vous faciliter l'accès à tous les services	33	194	52
Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle	9	11	26
Communiquer avec vous dans un langage clair	6	5	2
Vous fournir des renseignements exacts et complets	201	238	319
Vous offrir des services en ligne fiables et sécuritaires	1	-	-
Rendre disponible l'information à jour dans notre site Web	3	-	-
Total	**403**	**601**	**548**

Le nombre de plaintes fondées pour les engagements généraux a diminué en 2013 par rapport aux années antérieures. Cette baisse s'explique entre autres par l'efficacité des différentes activités visant à rapprocher davantage les services de la population et à faciliter les démarches pour les obtenir.

La Société a, notamment, apporté les améliorations suivantes :

- Un nouveau service en ligne pour les entreprises a été rendu disponible, permettant à cette clientèle de recevoir un relevé de ses transactions électroniques;
- Un usager du réseau routier québécois peut dorénavant demander par téléphone une copie de son dossier ou de documents n'exigeant pas de frais. Il n'est plus nécessaire d'en faire la demande par écrit;
- Une boîte courriel a été créée pour la clientèle « entreprises ». Les entreprises n'ayant pas accès à un télécopieur peuvent désormais transmettre leurs copies de documents par courriel;
- Le formulaire *Demande d'indemnité – pour frais occasionnés par l'accident* a été mis en ligne, ce qui simplifie les démarches des personnes accidentées n'ayant que des frais à réclamer.

Dans un souci de cohérence en matière de traitement des dossiers, la Société a rédigé de nouvelles procédures et revu certaines méthodes, tout comme elle a amélioré ses outils de travail. Par exemple, les différents dossiers actifs d'une même personne accidentée sont désormais assignés à un même agent d'indemnisation, ce qui optimise leur traitement et facilite les démarches pour le client.

En matière de simplification des communications avec la clientèle, les activités suivantes ont été réalisées :

- Les communications ont été revues et améliorées pour la clientèle dont les aptitudes à conduire doivent être réévaluées. Elles sont désormais plus simples et plus complètes;
- Les communications écrites adressées aux personnes accidentées recevant une rente à long terme ont été clarifiées;
- Le projet visant à réviser et à réduire le nombre de lettres types utilisées pour correspondre avec la clientèle s'est poursuivi.

LE SUIVI DES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Taux de respect et nombre de plaintes fondées relatifs aux engagements spécifiques

RÉSULTATS	2013		2012		2011	
Engagements et délais	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**
Engagements en matière de communication						
Au téléphone						
Vous répondre en 3 minutes ou moins à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé	79 %	3	76 %	8	81 %	2
Vous rappeler dans les 2 jours ouvrables suivant votre appel, si cela est nécessaire	91 %	7	90 %	11	91 %	33
À l'écrit						
Répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre courriel dans les 2 jours ouvrables	99 %	-	98 %	-	96 %	3
Répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre lettre dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception	78 %	4	76 %	5	76 %	9
Traitement des plaintes et commentaires						
Répondre à votre plainte dans les 15 jours ouvrables suivant sa réception	70 %	-	78 %	-	70 %	-
Engagements en matière de services aux usagers de la route						
Dans un centre de services						
Vous servir en 30 minutes ou moins	84 %	62	82 %	37	85 %	35
Pour une évaluation de vos habiletés de conduite						
Vous fixer un rendez-vous pour passer un examen théorique ou pratique :						
dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette	86 %	7	89 %	4	93 %	3

RÉSULTATS	2013		2012		2011	
Engagements et délais	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**
dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd	92 %	-	93 %	-	93 %	-
Engagements en matière de services aux usagers de la route						
Pour demander ou renouveler votre permis de conduire						
Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables suivant la prise de photo dans un point de service	100 %	3	100 %	4	98 %	1
Pour les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds						
Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire, d'exploitant et de conducteur de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables suivant votre demande	100 %	-	100 %	-	100 %	-
Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire, d'exploitant et de conducteur de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables suivant votre demande	91 %	-	93 %	-	90 %[10]	-
Engagements en matière de services offerts aux accidentés de la route						
Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier	79 %	-	62 %	-	71 %	1
Lorsque votre admissibilité à une indemnité de remplacement du revenu est établie, en effectuer le versement tous les 14 jours	90 %	3	89 %	-	87 %	-
Lorsque vous réclamez le remboursement de frais, en effectuer le versement dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de votre demande	91 %	5	87 %	4	74 %	-

10. Une nouvelle méthode de calcul a été appliquée en 2013. Aux fins de comparaison, nous avons redressé les données de 2011 et 2012.

RÉSULTATS	2013		2012		2011	
Engagements et délais	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**
Lorsque vos blessures reconnues en lien avec un accident laisseront des séquelles, vous verser un montant forfaitaire préliminaire dans les 20 jours ouvrables suivant notre acceptation de ces blessures	98 %	-	94 %[11]	-	90 %[11]	-
Engagements en matière de services offerts aux accidentés de la route						
Lorsque vous avez besoin de services en réadaptation, élaborer avec vous un plan d'action dans les 20 jours ouvrables suivant votre rencontre avec l'employé de la Société	100 %	1	96 %	-	95 %	-
Lorsque vous demandez la révision d'une décision, prendre contact avec vous dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de votre demande de révision	99 %	-	98 %	-	100 %	-
Lorsque vous déposez un recours au Tribunal administratif du Québec (TAQ) :						
vous transmettre une copie de votre dossier dans les 30 jours	89 %	-	58 %	-	96 %	-
traiter votre dossier dans les 30 jours suivant l'entente de conciliation ou la décision du Tribunal	94 %	-	93 %	1	92 %	-

La comparaison du taux de respect des engagements spécifiques entre 2012 et 2013 démontre que ce taux s'est amélioré pour 13 des 19 engagements. Par ailleurs, il s'est maintenu pour deux autres engagements, alors qu'il a baissé pour quatre autres.

La Société n'a ménagé aucun effort pour respecter ses engagements, bien que le nombre de demandes de sa clientèle augmente alors que ses ressources humaines sont limitées. Elle a par exemple mis en place des mesures correctives visant à réduire le délai de transmission de la copie des dossiers lors de recours au Tribunal administratif du Québec. Ces mesures ont porté leurs fruits puisqu'elles ont permis de ramener le délai moyen de transmission à 16 jours en 2013 au lieu de 29 jours en 2012.

Bien que le taux de respect de l'engagement « Vous servir en 30 minutes ou moins » soit relativement stable depuis 2011, la Société a reçu un nombre plus élevé de plaintes en 2013. Cette augmentation a notamment été enregistrée dans la région de Montréal et s'est accentuée durant les mois d'avril et mai, mois durant lesquels la région a connu une hausse importante d'achalandage. Par ailleurs, l'arrêt des activités d'un mandataire de cette région durant onze jours a aussi contribué à cette situation.

11. Une nouvelle méthode de calcul a été appliquée en 2013. Aux fins de comparaison, nous avons redressé les données de 2011 et 2012.

NOS EMPLOYÉS

L'EFFECTIF DE LA SOCIÉTÉ

Au 31 décembre 2013, la Société comptait 3 632 employés, dont 97 étudiants et 9 stagiaires, et avait utilisé 3 375 équivalents temps complet (ETC)[12] au cours de l'année.

Nombre d'employés et nombre d'ETC utilisés en 2012 et en 2013

	NOMBRE D'EMPLOYÉS			NOMBRE D'ETC UTILISÉS		
	Réguliers	**Occasionnels**	**Total**	**Réguliers**	**Occasionnels**	**Total**
2013	2 707	925	3 632	2 557	818	3 375
2012	2 785	871	3 656	2 554	731	3 285
Différence	**- 78**	**54**	**- 24**	**3**	**87**	**90**

La Société a utilisé 90 ETC de plus qu'en 2012 pour faire face à la hausse des investissements en technologies de l'information en vue d'améliorer sa performance, ce qui a été autorisé par le Conseil du trésor.

12. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les régions administratives

RÉGIONS ADMINISTRATIVES	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	TOTAL
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 638	382	2 020
Autre	85	53	138
Total	**1 723**	**435**	**2 158**
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	87	34	121
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	67	18	85
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	96	31	127
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	126	69	195
Montérégie	141	48	189
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	30	11	41
Montréal	287	172	459
Total	**2 557**	**818**	**3 375**

Répartition de l'effectif (ETC) selon les mandats de la Société

MANDATS DE LA SOCIÉTÉ	ETC	PROPORTION
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 488	44,1 %
Gestion de l'accès au réseau routier	1 307	38,7 %
Contrôle routier	522	15,5 %
Autres mandats	58	1,7 %
Total	**3 375**	**100,0 %**

Répartition de l'effectif (ETC) selon les catégories d'emplois

CATÉGORIES D'EMPLOIS	ETC	PROPORTION	NOMBRE D'EMPLOYÉS	
			Réguliers	Occasionnels
Personnel hors cadre	9	0,3 %	9	-
Personnel d'encadrement	159	4,7 %	167	-
Personnel professionnel[13]	1 123	33,3 %	1 116	109
Personnel technicien et assimilé	640	18,9 %	514	164
Personnel de bureau	1 160	34,4 %	623	633
Personnel agent de la paix	276	8,2 %	273	15
Personnel ouvrier	8	0,2 %	5	4
Total	**3 375**	**100,0 %**	**2 707**	**925**

13. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

LES DÉPARTS À LA RETRAITE

Au cours de l'année 2013, 140 employés réguliers et 5 employés occasionnels ont pris leur retraite, pour un total de 145 personnes.

LE PARTENARIAT EN ORGANISATION DU TRAVAIL

En 2013, le comité ministériel sur l'organisation du travail s'est réuni à sept reprises. Les relations de travail sont excellentes à la Société et les échanges sont nombreux et fructueux entre les parties patronale et syndicale. Lors de ces rencontres, plusieurs sujets ont été abordés, notamment :

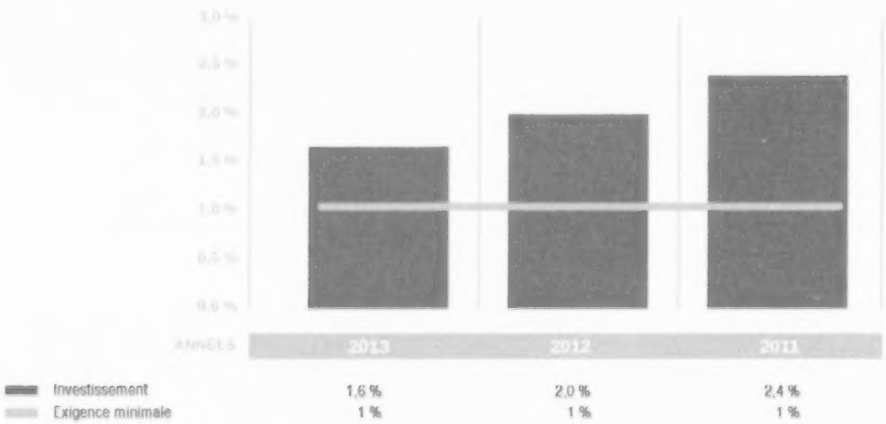
- Le Plan stratégique 2011-2015;
- Le plan d'action en éthique 2012-2015;
- Le *Guide sur l'utilisation des médias sociaux de la Société de l'assurance automobile du Québec*;
- L'atelier « J'arrive à la Société »;
- Le sondage sur le climat organisationnel.

LA FORMATION

En 2013, la Société a investi 3,16 millions de dollars, soit 1,63 % de sa masse salariale, pour la formation et le développement des compétences du personnel. Elle a donc respecté la cible de 1 % établie par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. L'essentiel des efforts a été consacré aux activités de formation à la tâche pour maintenir ou développer les compétences de son effectif. La Société est toujours dans l'obligation de réduire les dépenses de formation, de déplacement et de publicité dans le cadre du projet de loi 100, qui vise le retour à l'équilibre budgétaire. Dans ce contexte, elle a réduit les frais de déplacement, notamment par l'introduction de technologies permettant la formation à distance.

Les relations de travail sont excellentes à la Société et les échanges sont nombreux et fructueux entre les parties patronale et syndicale.

Pourcentage de la masse salariale investie en formation



Les technologies de l'information contribuent à offrir un service de qualité à la clientèle en appuyant l'ensemble des employés dans l'accomplissement de leurs tâches.

LES RESSOURCES

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

APPORT DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA PRESTATION DE SERVICES ET À L'EFFICIENCE DE L'ORGANISATION

Afin de livrer des services de qualité à sa clientèle et d'optimiser l'ensemble de son fonctionnement, la Société mise sur les technologies de l'information, et ce, depuis sa création. D'une part, les technologies de l'information occupent une place importante dans le processus d'indemnisation des victimes de la route; elles soutiennent l'ensemble des services offerts en matière de permis de conduire et d'immatriculation des véhicules au moyen d'une diversité de canaux transactionnels; elles contribuent au quotidien aux opérations de contrôle routier sur route et en entreprise et elles permettent à la Société d'établir de nombreux liens électroniques avec une variété de partenaires qui sont essentiels à la réalisation de ses mandats. D'autre part, les technologies de l'information contribuent à la performance organisationnelle en appuyant l'ensemble des employés dans l'accomplissement de leurs tâches.

À la Société, les technologies de l'information doivent évoluer au rythme des besoins de la clientèle. Il faut également garder en tête la pérennité de ces technologies de l'information ainsi que leur disponibilité. Le développement des services en ligne et l'automatisation des processus de travail constituent deux créneaux importants dans l'amélioration des services à la clientèle et de l'efficience de l'organisation en général.

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2013

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2013 (en milliers de dollars)

TOTAL	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Activités d'encadrement	6 481	6 649	Les résultats obtenus témoignent d'une gestion responsable des sommes utilisées en technologies de l'information (TI). La réalisation et le suivi des activités en TI a permis des économies, des choix stratégiques et l'achèvement de plusieurs projets, accroissant ainsi notre capacité de réalisation pour les années à venir.
Activités de continuité	64 013	55 609	
Projets	58 016	35 750	
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	**128 511**	**98 009**	

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'état de santé des projets de la Société est publié deux fois par année sur le site Données ouvertes du gouvernement du Québec (www.donnees.gouv.qc.ca). Cela permet au public de suivre l'évolution des projets et des sommes consenties en matière de ressources informationnelles.

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Afin de permettre aux personnes handicapées, notamment à celles ayant un handicap visuel, moteur ou cognitif, un meilleur accès au Web, la Société a entrepris des travaux visant l'accessibilité dans ses sites Internet, extranets et intranet.

Conformité

Au moins 90 % du site Web et des sites extranets, excluant les services transactionnels, sont accessibles. Des travaux sont en cours pour rendre accessibles les documents téléchargeables et le multimédia dans ces sites. Pour ce qui est des services transactionnels, ils sont en partie accessibles à la suite de travaux de conversion. Quant au site intranet, il est graduellement rendu accessible, selon les besoins prioritaires de la clientèle interne.

Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards

En plus des ajustements apportés à la navigation, aux tableaux, aux images, aux couleurs et à la langue au cours des dernières années, de nouvelles réalisations ont permis d'améliorer l'accessibilité du site Web de la Société en 2013, par exemple :

- Une centaine de documents téléchargeables ont été convertis en format HTML;
- Des langagiers ont révisé et traduit le contenu de services en ligne transactionnels qui ont été convertis au cours de l'année.

Obstacles et situations particulières

Une refonte du site Web est en cours et permettra de compléter la mise en œuvre de l'accessibilité pour ce site.

La mise en accessibilité des services transactionnels se poursuivra à l'occasion d'une rénovation des applications de mission de la Société.

Sensibilisation et formation

Les personnes mises à contribution pour améliorer l'accessibilité des sites Web ont participé à un événement entièrement consacré à l'accessibilité Web.

Ressources mises à contribution

Un groupe de travail a entrepris une réflexion globale sur la mise en œuvre des standards et a ciblé les principaux problèmes à résoudre.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

Le parc immobilier de la Société est à la fois vaste et diversifié. Il est constitué du Centre Henri-Bourassa à Montréal ainsi que de 33 postes et 28 aires de contrôle routier répartis dans toute la province. De plus, la Direction des ressources matérielles et immobilières s'occupe de gérer et d'entretenir le siège social, qui est une propriété du Fonds d'assurance. Enfin, des locaux sont aussi loués dans 56 emplacements partout au Québec, principalement pour y offrir des services aux citoyens.

Par ailleurs, au cours de l'année 2013, les travaux de construction des postes de contrôle routier de Saint-Sulpice et de Témiscouata-sur-le-Lac se sont poursuivis afin de permettre la mise en service de deux nouveaux postes durant l'année 2014. Des travaux d'amélioration de l'aire de contrôle routier de Saint-Théophile ont également permis d'optimiser les opérations et la sécurité des contrôleurs routiers à cet endroit.

Enfin, mentionnons qu'un peu plus de 20 millions d'envois postaux ont été préparés et effectués en 2013. La plus grande partie de ceux-ci était des avis de renouvellement, des permis de conduire et des paiements d'indemnisation aux personnes accidentées de la route.

Un peu plus de 20 millions d'envois postaux ont été effectués en 2013.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2013, les frais d'administration de l'ensemble des mandats de la Société, y compris ceux de fiduciaire du Fonds d'assurance, se sont élevés à 387,6 millions de dollars comparativement à 369,8 millions de dollars en 2012, soit une augmentation de 4,8 %. Depuis 2009, la croissance annuelle des frais d'administration s'est limitée à 1,6 % en moyenne.

Frais d'administration par catégorie de ressources

Le tableau suivant présente la répartition des frais d'administration par catégorie de ressources.

Répartition des frais d'administration par catégorie de ressources
(en millions de dollars)

	2013	2012	2011	2010	2009
Ressources humaines (masse salariale, frais de déplacement et de formation)	241,0	228,2	225,4	224,4	226,9
Ressources matérielles et immobilières (gestion des locaux, améliorations locatives, formulaires, fournitures et autres)	39,3	40,5	38,7	36,4	36,6
Ressources informatiques (ordinateur central, réseaux, téléphonie et micro-informatique)	24,1	21,7	21,0	21,7	22,3
Ressources externes (rémunération des mandataires, honoraires professionnels, campagnes publicitaires, services de messagerie et autres)	83,2	79,4	79,4	76,9	77,4
Total des frais d'administration	**387,6**	**369,8**	**364,5**	**359,4**	**363,2**

La hausse des frais d'administration est principalement liée à l'ajout de 90 ETC de plus qu'en 2012 pour faire face à la hausse des investissements en technologies de l'information, ce qui a été autorisé par le Conseil du trésor.

Les investissements en immobilisations

La Société a investi 38,9 millions de dollars dans ses immobilisations en 2013, comparativement à 41,5 millions de dollars en 2012. La majeure partie de ces investissements a été consacrée aux développements informatiques, notamment pour pallier la désuétude technologique du système de gestion des bases de données qui soutient les activités du Fonds d'assurance et de l'accès au réseau routier, et pour effectuer la conversion d'applications vers le nouvel environnement de développement Microsoft. Des sommes ont également été investies pour l'optimisation du service de remboursement des frais de médicaments, l'amélioration des services électroniques, l'évolution des systèmes d'exploitation des serveurs et des composantes du centre d'appels ainsi que pour la mise en œuvre des nouvelles mesures concernant l'accès graduel à la conduite.

Les encaissements de la Société

La Société effectue des opérations d'encaissement pour son propre compte (tarification administrative, tarification de services rendus au gouvernement du Québec), mais également à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance (contributions d'assurance) et à titre de mandataire pour le compte du gouvernement du Québec, de certains organismes publics ainsi que de la Ville de Montréal. Elle perçoit aussi des droits d'immatriculation pour le compte d'Administrations provinciales canadiennes et d'États américains. En 2013, la Société a encaissé près de 4 milliards de dollars.

Répartition des encaissements de 2013
(en millions de dollars)

	MONTANT	PROPORTION
Pour le compte de la Société		
Contributions d'assurance à titre de fiduciaire pour le Fonds d'assurance	1 202	30,4 %
Services de la Société tarifés	124	3,1 %
Services rendus au gouvernement du Québec	19	0,5 %
Autres encaissements	26	0,7 %
À titre de mandataire		
Taxes pour le compte de Revenu Québec	1 364	34,6 %
Droits pour le compte du Fonds des réseaux de transport terrestre	974	24,7 %
Droits pour le compte d'organismes publics de transport	82	2,1 %
Droits pour le compte de la Société de financement des infrastructures locales	73	1,8 %
Taxes pour le compte de la Ville de Montréal	33	0,8 %
Autres encaissements	50	1,3 %
Total	**3 947**	**100,0 %**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

LES RÉSULTATS
FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ

LES ÉTATS FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

de l'exercice clos le 31 décembre 2013

RAPPORT DE LA DIRECTION	62
RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS	63
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DU DÉFICIT CUMULÉ	65
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE	66
ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE	67
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE	68
NOTES COMPLÉMENTAIRES	70

RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

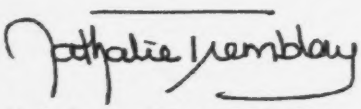
Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société veille à respecter sa loi constitutive de même que les autres lois et règlements qui s'appliquent à ses activités. Elle a mis en place des moyens et des procédures de contrôle pour assurer la conformité aux lois et aux règlements.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification et de la performance. Ce comité rencontre la direction ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l. procèdent à l'audit des états financiers de la Société conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport des auditeurs indépendants expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification et de la performance pour discuter de tout élément qui a rapport à leur audit.

La présidente et chef de la direction,

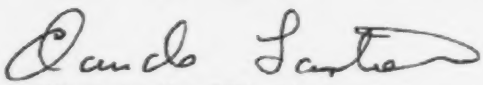


Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

Le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance,

Yves Frenette, FCPA, CA

Le directeur général des finances et du contrôle organisationnel,



Claude Lantier, CPA, CA

Québec, le 19 mars 2014

RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2013, l'état des résultats et du déficit cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur et, notamment, de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2013, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

pwc

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis, à l'exception des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers et aux paiements de transfert expliqués à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec
par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.,

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

CPA auditeur, CA, permis de comptabilité
publique n° A104882

Québec, le 19 mars 2014

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DU DÉFICIT CUMULÉ

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013

	Notes	Budget (note 17) 2013	Réel 2013	Réel 2012
			(en milliers de dollars canadiens)	
REVENUS				
Gestion de l'accès au réseau routier				
Frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire		129 021	**124 325**	119 490
Tarification de services rendus au gouvernement du Québec	4	-	**19 366**	3 278
Contributions du gouvernement du Québec	5	8 207	**-**	10 840
Revenus nets d'intérêts	6	7 575	**7 877**	7 121
Autres		597	**838**	1 002
		145 400	**152 406**	141 731
Contrôle routier				
Contributions du gouvernement du Québec	5	69 498	**63 983**	61 643
Autres revenus		2 669	**2 670**	2 589
		72 167	**66 653**	64 232
Programmes financés par le ministère des Transports	5	9 630	**10 175**	10 763
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées		6 704	**6 670**	6 778
		233 901	**235 904**	223 504
CHARGES				
Frais d'administration et autres	7			
Gestion de l'accès au réseau routier		175 676	**150 591**	141 731
Contrôle routier		72 167	**66 653**	64 232
Programmes financés par le ministère des Transports		10 520	**10 175**	10 763
Gestion des amendes impayées		6 704	**6 670**	6 778
		265 067	**234 089**	223 504
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE		(31 166)	**1 815**	-
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT		(218 200)	**(218 200)**	(218 200)
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN		(249 366)	**(216 385)**	(218 200)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 DÉCEMBRE 2013

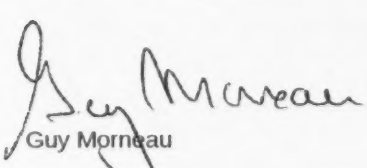
	Notes	2013	2012
		(en milliers de dollars canadiens)	
ACTIFS FINANCIERS			
Créances			
Gouvernement du Québec		**5 779**	7 096
Autres	8	**172 559**	166 340
À recevoir du Fonds d'assurance	9	**41 911**	73 862
		220 249	247 298
PASSIFS			
Découvert bancaire		**575**	22 852
Marges de crédit	10	**293 153**	277 196
Charges à payer et frais courus			
Gouvernement du Québec		**221 575**	234 631
Autres		**38 356**	36 771
Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés	11	**69 626**	69 141
Contributions reportées			
Gouvernement du Québec		**1 036**	1 091
Autres		**504**	570
		624 825	642 252
DETTE NETTE		**(404 576)**	(394 954)
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations corporelles	12	**186 302**	173 904
Frais payés d'avance		**1 889**	2 850
		188 191	176 754
DÉFICIT CUMULÉ		**(216 385)**	(218 200)

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 13)

PASSIFS ÉVENTUELS (note 14)

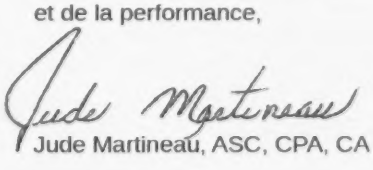
POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

Le président du conseil d'administration,



Guy Morneau

Le président du comité de vérification et de la performance,



Jude Martineau, ASC, CPA, CA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013

	Budget (note 17)	Réel	
	2013	2013	2012
		(en milliers de dollars canadiens)	
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	(31 166)	**1 815**	-
VARIATION NETTE DUE AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
Acquisitions	(67 395)	**(38 621)**	(41 202)
Amortissement	26 476	**22 465**	19 222
Perte sur disposition, radiation et réduction de valeur	-	**3 684**	857
Produit de disposition	-	**74**	119
	(40 919)	**(12 398)**	(21 004)
VARIATION NETTE DUE AUX FRAIS PAYÉS D'AVANCE	-	**961**	395
AUGMENTATION DE LA DETTE NETTE	(72 085)	**(9 622)**	(20 609)
DETTE NETTE AU DÉBUT	(394 954)	**(394 954)**	(374 345)
DETTE NETTE À LA FIN	(467 039)	**(404 576)**	(394 954)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013

	2013	2012
	(en milliers de dollars canadiens)	
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Gestion de l'accès au réseau routier		
Frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**124 023**	118 128
Tarification perçue pour des services rendus au gouvernement du Québec	**18 343**	3 278
Frais d'administration payés	**(135 568)**	(131 242)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**1 051**	716
Droits perçus pour le gouvernement du Québec et conservés (remboursés) pour le financement de charges	**(21 098)**	27 587
Contribution reçue du ministère des Transports	**-**	1 000
Autres revenus perçus	**1 168**	1 020
Contrôle routier		
Droits perçus pour le gouvernement du Québec et conservés pour le financement de charges	**62 584**	61 757
Autres revenus perçus	**2 870**	2 989
Frais d'administration payés	**(57 413)**	(57 875)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**369**	254
Programmes financés par le ministère des Transports		
Contribution reçue du ministère des Transports	**13 638**	7 232
Frais payés	**(10 111)**	(10 678)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**2**	4
Gestion des amendes impayées		
Frais perçus	**7 039**	6 321
Frais payés	**(6 518)**	(6 557)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**7**	8
Revenus nets d'intérêts		
Intérêts perçus	**9 640**	8 753
Intérêts versés	**(2 216)**	(2 012)
Taxes de vente		
Taxes payées	**(15 098)**	-
Taxes encaissées	**10 938**	-
	3 650	30 683
Mandat de fiduciaire pour le Fonds d'assurance		
Contributions perçues pour le Fonds d'assurance	**1 201 974**	1 204 304
Contributions remises au Fonds d'assurance	**(1 199 077)**	(1 221 338)
Frais d'administration et autres frais payés pour le Fonds d'assurance	**(153 343)**	(148 834)
Frais d'administration et autres frais remboursés par le Fonds d'assurance	**187 553**	132 055
Autres revenus perçus pour le Fonds d'assurance	**687**	998
Immobilisations payées pour le Fonds d'assurance	**(421)**	(1 104)
Immobilisations remboursées par le Fonds d'assurance	**-**	1 123
	37 373	(32 796)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (suite)

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013

	2013	2012
	(en milliers de dollars canadiens)	
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT (suite)		
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	**932 847**	845 957
Remis au gouvernement du Québec	**(931 868)**	(857 839)
Perçus pour la Société de financement des infrastructures locales	**73 225**	70 325
Remis à la Société de financement des infrastructures locales	**(73 157)**	(70 414)
Perçus pour d'autres gouvernements	**28 191**	23 990
Remis à d'autres gouvernements	**(28 145)**	(24 012)
Taxes de vente		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**1 364 123**	1 368 840
Remises au gouvernement du Québec	**(1 361 675)**	(1 370 958)
Taxes sur l'immatriculation des véhicules de promenade		
Perçues pour la Ville de Montréal	**33 062**	32 966
Remises à la Ville de Montréal	**(32 964)**	(33 032)
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**81 412**	80 349
Remises au gouvernement du Québec	**(81 145)**	(80 410)
Vignettes de stationnement		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**450**	429
Remises au gouvernement du Québec	**(430)**	(443)
	3 926	(14 252)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	**44 949**	(16 365)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions	**(38 703)**	(42 927)
Produit de disposition	**74**	119
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	**(38 629)**	(42 808)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation des marges de crédit	**15 957**	44 966
Encaissement de contributions reportées à recevoir	**-**	237
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**15 957**	45 203
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**22 277**	(13 970)
DÉCOUVERT BANCAIRE AU DÉBUT	**(22 852)**	(8 882)
DÉCOUVERT BANCAIRE À LA FIN	**(575)**	(22 852)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2013

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011).

Fonctions

La Société a pour fonctions :

- d'appliquer le Code de la sécurité routière (RLRQ, c. C-24.2), notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- en matière de contrôle routier :
  - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions :
    - du Code de la sécurité routière;
    - des lois et règlements liés au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au Code de la sécurité routière;
  - d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement, avec l'un de ses ministères ou organismes ou avec la Ville de Montréal, notamment :
  - Programmes financés par le ministère des Transports

    L'application du Programme d'adaptation de véhicule est confiée à la Société par entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Selon cette même entente, le ministre confie également à la Société le mandat de délivrer les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, conformément au Code de la sécurité routière.
  - Gestion des amendes impayées

    Le Code de la sécurité routière prévoit que la Société doit limiter l'accès au réseau routier aux personnes ou aux véhicules lorsque le percepteur (Code de procédure pénale [RLRQ, c. C-25.1]), principalement les municipalités, avise la Société de la situation du défendeur en matière d'amendes impayées.

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS (suite)

» de percevoir, en vertu d'ententes ou de la réglementation :

- pour la gestion de l'accès au réseau routier, les frais liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire et la tarification de services rendus au gouvernement du Québec;
- à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance), les contributions d'assurance relatives à l'obtention de l'immatriculation d'un véhicule routier et à la délivrance d'un permis de conduire;
- à titre de mandataire du gouvernement du Québec, les droits relatifs à l'immatriculation et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions des automobilistes au transport en commun;
- pour la Société de financement des infrastructures locales, les droits relatifs aux véhicules munis d'un moteur de forte cylindrée;
- pour le compte d'Administrations provinciales et d'États américains, d'autres droits d'immatriculation;
- pour la Ville de Montréal, la taxe sur l'immatriculation des véhicules de promenade.

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

» d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance :

Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. A-25) ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache.

Le Fonds d'assurance n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Des états financiers distincts sont produits pour le Fonds d'assurance conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Le tableau suivant présente un sommaire des sommes gérées pour le Fonds d'assurance au 31 décembre :

	2013	2012
ACTIF		
Dépôts à participation	**8 895 027**	8 052 360
Autres actifs	**133 165**	167 346
	9 028 192	8 219 706
PASSIF		
Passif actuariel	**7 907 156**	8 082 235
Dû à la Société	**41 911**	73 862
Autres passifs	**420 727**	518 282
	8 369 794	8 674 379

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est cohérente avec les Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Utilisation d'estimations

Les états financiers de la Société sont préparés par la direction. La présentation des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les créances irrécouvrables, la durée de vie utile des immobilisations corporelles et la provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur et que les transactions en devises étrangères sont sans impact à la fin de l'exercice.

Instruments financiers

Les créances, à l'exception de la taxe sur les produits et services à recevoir et de la taxe de vente du Québec à recevoir, ainsi que le montant à recevoir du Fonds d'assurance sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Le découvert bancaire, la marge de crédit, les charges à payer et frais courus à l'exception des déductions à la source à payer, ainsi que la provision pour vacances sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Ils sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits dont ils découlent.

Les frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire de même que la tarification pour services rendus au gouvernement du Québec sont comptabilisés à titre de revenus lorsque le service est rendu. Les contributions relatives aux programmes ou mandats confiés à la Société sont comptabilisées dans les revenus de l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui leur donnent lieu, dans la mesure où ils sont autorisés, où les critères d'admissibilité sont respectés et où une estimation raisonnable des montants en cause est possible. Les autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils peuvent être estimés et que leur recouvrement est raisonnablement assuré. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Les revenus de contributions du gouvernement du Québec, certains programmes financés par le ministère des Transports ainsi qu'une portion des revenus présentés dans les autres revenus sont des paiements de transfert et sont constatés lorsque les contributions sont autorisées et que la Société a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est. Ils sont présentés en contributions reportées dans le poste contributions reportées - Gouvernement du Québec lorsque les modalités imposées par le cédant créent une obligation répondant à la définition d'un passif.

Actifs financiers et passifs

a) Trésorerie et équivalents de trésorerie (découvert bancaire)

La Société présente, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie (découvert bancaire), les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires. Ces découverts bancaires représentent des chèques émis en sus des soldes bancaires.

b) Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société contribuent aux régimes interemployeurs à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

Régime supplémentaire de retraite

Ce régime est comptabilisé selon la méthode des régimes à prestations déterminées. Le coût de ce régime est établi annuellement d'après des évaluations actuarielles qui font appel à la méthode des coûts projetés au prorata des années de service. Les évaluations actuarielles sont produites annuellement sur la base d'un taux d'actualisation fondé sur le rendement à échéance des titres de créance de qualité supérieure dont les flux de trésorerie permettent un appariement des paiements prévus pour ce régime. Les autres hypothèses économiques et démographiques sont celles qui sont jugées les plus probables par la direction de la Société. Les gains et pertes actuariels sont amortis de façon linéaire sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des participants.

Provision pour congés de maladie

La provision pour congés de maladie est établie à l'aide d'une méthode actuarielle qui tient compte des avantages gagnés à la date de clôture. La valeur des obligations actuarielles est établie selon les hypothèses de nature économique les plus probables. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle.

Provision pour vacances

La provision pour vacances n'est pas actualisée puisque les journées de vacances accumulées par les employés de la Société sont prises dans l'exercice suivant.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers sont utilisés afin de rendre des services futurs.

a) **Immobilisations corporelles**

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit, sur leur durée de vie utile, compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social et améliorations locatives		
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail, maximum 7 ans
Équipements, matériel roulant et postes de photographie		
Équipements	Linéaire	Maximum 7 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels		
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 7 ans
Logiciels d'application	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 10 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans et 20 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	20 ans
Équipement	Linéaire	Maximum 10 ans

b) **Dépréciation des immobilisations corporelles**

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et services, ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

3. MODIFICATIONS DE MÉTHODES COMPTABLES

Présentation des états financiers

Le 1er janvier 2013, la Société a adopté le chapitre SP 1201, *Présentation des états financiers*. Ce chapitre modifie et remplace le chapitre SP 1200, *Présentation des états financiers*. Les principales modifications sont les suivantes :

» Si des gains et pertes de réévaluation existent, ils sont présentés dans un nouvel état financier, appelé l'état des gains et pertes de réévaluation;

» L'excédent ou le déficit cumulé est présenté comme étant le total de l'excédent ou du déficit cumulé lié aux activités et des gains et pertes de réévaluation cumulés.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Société.

Instruments financiers

Le 1er janvier 2013, la Société a adopté prospectivement le chapitre SP 3450, *Instruments financiers*. Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs financiers, des passifs financiers et des dérivés non financiers.

Les principaux éléments de ce chapitre sont les suivants :

» Les éléments compris dans le champ d'application du chapitre sont classés dans l'une ou l'autre des deux catégories d'évaluation : celle de la juste valeur ou celle du coût ou coût après amortissement;

» Jusqu'à ce qu'un élément soit décomptabilisé, les gains et les pertes découlant de la réévaluation à la juste valeur sont présentés dans l'état des gains et pertes de réévaluation;

» De nouvelles obligations d'information sur les éléments présentés ainsi que sur la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers ont été ajoutées et sont présentées à la note 16.

En date du 1er janvier 2013, la Société :

» a comptabilisé tous ses actifs financiers et ses passifs financiers dans son état de la situation financière et a classé les éléments conformément aux catégories prescrites par le SP 3450;

» a appliqué les critères prescrits par le SP 3450 pour déterminer les actifs financiers et les passifs financiers qui doivent être évalués à la juste valeur;

» a appliqué prospectivement les dispositions relatives à l'évaluation du présent chapitre.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Société.

Conversion de devises

Le 1er janvier 2013, la Société a adopté le chapitre SP 2601, *Conversion de devises*. Ce chapitre modifie et remplace le chapitre SP 2600, *Conversion de devises*. Les principales modifications sont les suivantes :

» À chaque date des états financiers ultérieure à la date de la comptabilisation initiale, les éléments non monétaires libellés en devises classés dans la catégorie des instruments financiers évalués à la juste valeur selon le chapitre SP 3450 sont ajustés de manière à refléter le cours pratiqué à cette date;

» Le report et l'amortissement des gains et pertes de change rattachés à un élément monétaire à long terme libellé en devises ont été supprimés;

3. MODIFICATIONS DE MÉTHODES COMPTABLES (suite)

» Jusqu'à la période de règlement, les gains et les pertes de change sont comptabilisés dans l'état des gains et pertes de réévaluation plutôt que dans l'état des résultats. Au moment du règlement, le solde cumulé des gains et pertes de réévaluation est reclassé à l'état des résultats;

» La comptabilité de couverture et la présentation des éléments à titre d'instruments synthétiques ont été supprimées.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Société.

Paiements de transfert

Le 1er janvier 2013, la Société a adopté prospectivement le chapitre SP 3410, *Paiements de transfert*. Ce chapitre qui modifie et remplace l'ancien chapitre SP 3410, *Paiements de transfert*, établit des normes sur la façon de comptabiliser et de présenter les paiements de transfert versés à des particuliers, à des organisations ou à d'autres gouvernements, tant du point de vue du cédant que de celui du bénéficiaire.

L'application de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur l'état de la situation financière de la Société.

4. TARIFICATION DE SERVICES RENDUS AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2013	2012
Honoraires pour la :		
Perception de droits et taxes pour le gouvernement du Québec	**16 049**	-
Prise de photo pour la Régie de l'assurance maladie du Québec	**2 435**	2 449
Perception de droits pour la Société de financement des infrastructures locales	**882**	829
	19 366	3 278

Depuis le 1er avril 2013, le gouvernement du Québec rémunère la Société pour la perception des droits et de la taxe de vente sur l'immatriculation de véhicules routiers.

5. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

En vertu des articles 648 et 648.4 du Code de la sécurité routière, la Société et le ministère des Finances et de l'Économie conviennent par ententes du montant que le gouvernement du Québec assume pour combler :

» l'excédent des charges encourues par la Société sur les autres revenus afin d'exercer sa compétence en matière de contrôle routier;

» jusqu'au 31 mars 2013, l'excédent des charges encourues par la Société sur les revenus liés à la gestion de l'accès au réseau routier.

Par ailleurs, le paragraphe 6 de l'article 648 du Code de la sécurité routière prévoit que ce montant est retenu sur les droits d'immatriculation des véhicules de transport de biens et de personnes que la Société a perçus au cours de l'exercice financier et n'est pas versé au Fonds consolidé du revenu.

5. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (suite)

En vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011), le ministère des Transports assume les charges liées à l'application du Programme d'adaptation de véhicule et au mandat de délivrance des vignettes de stationnement.

Composition des contributions du gouvernement du Québec

	2013	2012
GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER		
Financement de charges liées à la gestion de l'accès au réseau routier	-	9 840
Permis de conduire Plus	-	1 000
	-	10 840
CONTRÔLE ROUTIER		
Financement de charges liées au contrôle routier	**63 983**	61 643
PROGRAMMES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS		
Adaptation de véhicule		
Frais d'administration	**538**	579
Subventions	**8 441**	8 374
	8 979	8 953
Vignettes de stationnement	**1 196**	1 428
Alcofrein[1]	-	382
	10 175	10 763

(1) Ce programme n'est plus financé par le ministère des Transports et a été imputé au Fonds d'assurance au 1er janvier 2013 tel qu'approuvé par le conseil d'administration de la Société le 28 février 2013.

6. REVENUS NETS D'INTÉRÊTS

	2013	2012
Intérêts imputés au Fonds d'assurance	**263**	253
Intérêts imputés au contrôle routier	**514**	509
Intérêts sur soldes bancaires	**72**	61
Intérêts sur étalement des paiements		
Revenus	**9 244**	8 287
Frais d'intérêts	**(1 864)**	(1 649)
Frais d'intérêts sur marges de crédit	**(352)**	(340)
	7 877	7 121

7. FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES

	2013					2012
	Gestion de l'accès au réseau routier	Contrôle routier	Programmes financés par le ministère des Transports	Gestion des amendes impayées	Total	Total
FRAIS D'ADMINISTRATION						
Traitements et charges sociales	76 969	40 655	1 359	2 475	121 458	115 814
Rémunération des mandataires	15 073	9	3	74	15 159	15 335
Services administratifs et professionnels	14 870	2 696	134	450	18 150	17 834
Frais de déplacement	738	960	3	28	1 729	1 913
Frais de communication	7 689	4 127	18	2 980	14 814	12 388
Information et publicité	174	189	2	7	372	330
Loyers, taxes et électricité	6 952	2 877	5	66	9 900	9 732
Frais d'entretien	799	3 364	5	8	4 176	4 349
Mobilier, agencement et équipement	284	287	-	1	572	726
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	6 780	2 368	37	168	9 353	9 311
Matériel informatique et bureautique	223	137	3	6	369	366
Impression, fournitures et autres dépenses	9 696	1 401	31	41	11 169	9 291
Frais d'utilisation du siège social	2 924	886	85	166	4 061	4 199
Remboursement de frais d'administration par des tiers	(868)	(369)	(2)	(7)	(1 246)	(1 177)
	142 303	59 587	1 683	6 463	210 036	200 411
Amortissement des immobilisations corporelles	15 600	6 607	51	207	22 465	19 222
Amortissement des contributions reportées	(66)	(55)	-	-	(121)	(129)
Frais d'utilisation des immobilisations corporelles attribués au Fonds d'assurance	(7 516)	-	-	-	(7 516)	(5 593)
	8 018	6 552	51	207	14 828	13 500
	150 321	66 139	1 734	6 670	224 864	213 911
AUTRES						
Subventions	-	-	8 441	-	8 441	8 374
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	-	-	-	-	-	710
Intérêts et autres	270	514	-	-	784	509
	270	514	8 441	-	9 225	9 593
	150 591	66 653	10 175	6 670	234 089	223 504

7. FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES (suite)

La Société acquitte l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité.

Le partage des activités est établi selon le jugement de la direction. La répartition des frais d'administration donne les résultats suivants :

	2013	2012
GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER	**150 321**	141 021
CONTRÔLE ROUTIER	**66 139**	63 723
PROGRAMMES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS		
Adaptation de véhicule	**538**	579
Vignettes de stationnement	**1 196**	1 428
Alcofrein	**-**	382
	1 734	2 389
GESTION DES AMENDES IMPAYÉES	**6 670**	6 778
Total pour la Société	**224 864**	213 911
FONDS D'ASSURANCE[1]	**162 769**	155 869
Total des frais d'administration	**387 633**	369 780

(1) Les frais d'administration du Fonds d'assurance sont présentés de façon détaillée dans les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec.

8. CRÉANCES - AUTRES

	2013	2012
Comptes clients - Étalement des paiements	**144 199**	127 482
Centres de services privés	**18 499**	28 405
Municipalités	**1 797**	3 533
Autres	**8 064**	6 920
	172 559	166 340

9. À RECEVOIR DU FONDS D'ASSURANCE

Le montant à recevoir du Fonds d'assurance est remboursable sur demande lorsque les besoins de liquidités de la Société le requièrent et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit est de 1,05 % au 31 décembre 2013 (31 décembre 2012 : 1,05 %).

10. MARGES DE CRÉDIT

Le 4 décembre 2013, la Société a été autorisée, par décret du gouvernement du Québec, à instituer un régime d'emprunt valide jusqu'au 31 décembre 2016. En vertu de celui-ci, la Société est autorisée à contracter des emprunts à court terme ou par marge de crédit auprès d'institutions financières, de la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) ou du ministre des Finances et de l'Économie. Le total des emprunts à court terme, par marge de crédit et à long terme ne peut excéder 400 000 000 $. Par conséquent, au 31 décembre 2013, la Société détient :

» une marge de crédit auprès de la Caisse échéant le 31 décembre 2014. Cette marge de crédit porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Le taux d'intérêt de cette marge est de 1,05 % au 31 décembre 2013 (31 décembre 2012 : 1,05 %). Le solde de cette marge de crédit est de 293 153 000 $ au 31 décembre 2013 (31 décembre 2012 : 265 652 000 $);

» une marge de crédit auprès de la Banque Nationale du Canada sans échéance déterminée. Cette marge de crédit porte intérêt au taux de base de la Banque Nationale du Canada calculé quotidiennement. Le taux d'intérêt est de 3,0 % au 31 décembre 2013. Le solde de cette marge de crédit est de 0 $ au 31 décembre 2013. Au 31 décembre 2012, la Société détenait une marge de crédit auprès de la Caisse centrale Desjardins au taux de 3,0 %, sans échéance déterminée et dont le solde était de 11 544 000 $.

11. PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS

Provision pour congés de maladie

La Société dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie. Ce programme permet aux employés d'accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et ce, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. Par ailleurs, dans un contexte de départ en préretraite, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées.

Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la Société. Les obligations de ce programme augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la Société. La valeur de ces obligations est établie à l'aide d'une méthode qui répartit les coûts du programme sur la durée de la carrière active des employés. Le programme ne fait l'objet d'aucune capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Les régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

11. PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS (suite)

Les cotisations de l'exercice s'élèvent à 13 691 000 $ (31 décembre 2012 : 11 489 000 $). Ce montant inclut une somme de 6 334 000 $ imputée au Fonds d'assurance en 2013 (31 décembre 2012 : 5 306 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur. Au 1er janvier 2013, le taux de cotisation de la Société au RREGOP est de 9,18 % de la masse salariale cotisable par rapport à 8,94 % au 1er janvier 2012, alors que le taux du RRPE et du RRAS est de 13,38 % par rapport à 12,30 %.

Régime supplémentaire de retraite

Le Régime supplémentaire de retraite pour les vice-présidents et les vice-présidentes de la Société (RSRVP) s'adresse aux vice-présidents et aux vice-présidentes qui ne participent pas au RRAS. Les participants ne cotisent pas au RSRVP. Ce régime à prestations déterminées n'est pas capitalisé et a pour principal objet de pourvoir des prestations supplémentaires de retraite aux vice-présidents et aux vice-présidentes de la Société qui participent au RRPE de façon que les prestations de retraite provenant du RSRVP et du RRPE soient comparables à celles qui seraient pourvues en vertu du RRAS.

Les données financières de l'exercice sont présentées dans le tableau qui suit.

	2013					2012
	Congés de maladie[2]	Vacances	Régime supplémentaire de retraite[3]	Autres avantages sociaux et sommes dues[4]	Total	Total
SOLDE AU DÉBUT	43 683	21 184	454	3 820	69 141	67 537
Charges de l'exercice[1]	12 082	20 462	77	4 812	37 433	34 813
Montants versés au cours de l'exercice	(12 286)	(19 982)	(35)	(4 645)	(36 948)	(33 209)
SOLDE À LA FIN	43 479	21 664	496	3 987	69 626	69 141

(1) Les charges de l'exercice incluent, s'il y a lieu, le coût des services rendus, les intérêts et l'amortissement des gains et pertes actuariels.

(2) Cette provision a fait l'objet d'une évaluation actuarielle au 31 décembre et la valeur des obligations actuarielles est établie selon les principales hypothèses suivantes :

	2013	2012
Taux de croissance annuelle pondéré de la rémunération	3,05 %	2,88 %
Taux d'actualisation pondéré	3,73 %	3,25 %
Durée résiduelle moyenne pondérée d'activité des salariés actifs	7 ans	7 ans

(3) Cette provision a fait l'objet d'une évaluation actuarielle au 31 décembre. Les hypothèses actuarielles significatives retenues lors de l'évaluation des obligations au titre des prestations constituées sont les suivantes :

	2013	2012
Taux de croissance de la rémunération	3,50 %	3,50 %
Taux d'actualisation	3,25 %	3,30 %
Taux d'inflation à long terme	2,50 %	2,50 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des participants actifs	8 ans	7 ans
Période d'amortissement des gains et des pertes actuariels	8 ans	7 ans

Le passif au titre des avantages de retraite au 31 décembre s'établit comme suit :

	2013	2012
Obligation au titre des prestations constituées	575 000 $	418 000 $
(Pertes) Gains actuariels nets non amortis	(79 000)	36 000
	496 000 $	454 000 $

(4) Les autres avantages sociaux comprennent les compensations de l'employeur pour des absences rémunérées, notamment en assurance salaire et en congé de maternité ou de paternité. Les sommes dues sont relatives aux banques d'heures supplémentaires et aux congés autofinancés.

12. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrain	Bâtisse	Aménagement du siège social et améliorations locatives	Équipements, matériel roulant et postes de photographie	Matériel informatique et logiciels	Développements informatiques	Postes de contrôle routier	Total
COÛT								
Solde au 1er janvier 2012	1 637	3 925	17 984	23 276	35 054	229 509	60 027	371 412
Acquisitions	-	-	894	1 157	6 635	31 319	1 197	41 202
Dispositions et radiations	-	-	-	(2 296)	(2 746)	(16 911)	(51)	(22 004)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2012	**1 637**	**3 925**	**18 878**	**22 137**	**38 943**	**243 917**	**61 173**	**390 610**
Acquisitions	-	317	1 033	1 851	3 249	28 852	3 319	38 621
Dispositions et radiations	-	-	(1)	(5 526)	(3 669)	(4 220)	(62)	(13 478)
Réduction de valeur	-	-	-	-	-	(3 147)	-	(3 147)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2013	**1 637**	**4 242**	**19 910**	**18 462**	**38 523**	**265 402**	**64 430**	**412 606**
AMORTISSEMENT CUMULÉ								
Solde au 1er janvier 2012	-	1 945	11 317	17 073	28 089	143 924	16 164	218 512
Amortissement	-	96	1 610	1 972	2 439	10 228	2 877	19 222
Dispositions et radiations	-	-	-	(2 089)	(2 745)	(16 150)	(44)	(21 028)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2012	**-**	**2 041**	**12 927**	**16 956**	**27 783**	**138 002**	**18 997**	**216 706**
Amortissement	-	98	1 612	1 798	2 845	13 208	2 904	22 465
Dispositions et radiations	-	-	(1)	(5 466)	(3 410)	(3 977)	(13)	(12 867)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2013	**-**	**2 139**	**14 538**	**13 288**	**27 218**	**147 233**	**21 888**	**226 304**
VALEUR NETTE COMPTABLE								
Au 31 décembre 2012	**1 637**	**1 884**	**5 951**	**5 181**	**11 160**	**105 915**	**42 176**	**173 904**
Au 31 décembre 2013[1]	**1 637**	**2 103**	**5 372**	**5 174**	**11 305**	**118 169**	**42 542**	**186 302**

(1) Au 31 décembre 2013, la Société détient des immobilisations qui sont à usage exclusif du Fonds d'assurance et dont l'amortissement est entièrement rechargé à celui ci pour une valeur nette comptable de 26 320 000 $ (31 décembre 2012 : 21 569 000 $).

12. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (suite)

Les immobilisations corporelles qui étaient en voie de réalisation ou non en service au 31 décembre ne sont pas amorties et s'élèvent à :

	2013	2012
Aménagement du siège social et améliorations locatives	**62**	423
Équipements, matériel roulant et postes de photographie	**550**	365
Matériel informatique et logiciels	**1 554**	3 107
Développements informatiques	**31 330**	43 812
Postes de contrôle routier	**4 993**	2 266
	38 489	49 973

Au 31 décembre 2013, les charges à payer et frais courus afférents aux immobilisations corporelles s'élèvent à 10 916 000 $ (31 décembre 2012 : 10 998 000 $).

13. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Contrats de location d'espaces

La Société est engagée en vertu de divers contrats de location d'espaces pour une somme minimale estimée à 44 831 000 $ au 31 décembre 2013. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2024 et se répartissent comme suit :

2014	10 110 000 $
2015	9 094 000
2016	7 611 000
2017	6 298 000
2018	5 121 000
2019 et exercices subséquents	6 597 000

Les montants ci-dessus pourraient s'avérer plus élevés puisque plusieurs contrats de location d'espaces comportent, à leur date d'échéance, des options de renouvellement qui s'échelonnent jusqu'en 2024. De plus, la majorité des contrats comprend une clause de révision du coût des loyers en fonction des hausses de charges d'exploitation ou de taxes.

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme minimale estimée à 40 625 000 $ au 31 décembre 2013. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2017 et se répartissent comme suit :

2014	28 227 000 $
2015	10 775 000
2016	1 538 000
2017	85 000

14. PASSIFS ÉVENTUELS

Dans le cours normal de ses activités, la Société est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur sa situation financière et sur les résultats de ses activités.

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Société est apparentée à l'ensemble des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'aux organismes et entreprises publiques contrôlés, directement ou indirectement, par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. Elle est également apparentée au Fonds d'assurance. Elle n'a conclu aucune opération avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités.

Les principales opérations effectuées avec des apparentés se détaillent comme suit, à l'exception de celles qui sont présentées distinctement dans les états financiers :

	2013	2012
FRAIS D'ADMINISTRATION[1]		
Centre de services partagés du Québec		
Services administratifs et professionnels	**2 124**	1 750
Frais de communication	**5 284**	2 958
Information et publicité	**3 748**	3 156
Localisation et entretien de matériel informatique et bureautique	**3 243**	3 168
Société immobilière du Québec - Loyers, taxes et électricité	**2 494**	2 639
Hydro-Québec - Frais d'utilisation du siège social	**1 047**	945

(1) Une partie de ces frais est imputée au Fonds d'assurance. En effet, la Société acquitte l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité.

Les opérations entre apparentés sont comptabilisées à la valeur d'échange.

16. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Société, par l'intermédiaire de ses instruments financiers, est exposée à divers risques. La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les effets potentiels. L'analyse suivante présente l'exposition de la Société aux risques à la date de clôture des états financiers.

16. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt de la Société est attribuable au montant à recevoir du Fonds d'assurance, aux comptes clients relatifs à l'étalement des paiements et à la marge de crédit, qui portent tous intérêt à taux variable. Il en résulte donc un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces éléments. L'effet net, tant sur ces actifs que sur ce passif, d'une augmentation (réduction) immédiate et soutenue de 0,25 % des taux d'intérêt aurait augmenté (réduit) les revenus d'intérêts de 62 000 $ (31 décembre 2012 : 60 000 $) du montant à recevoir du Fonds d'assurance, de 385 000 $ (31 décembre 2012 : 345 000 $) des comptes clients relatifs à l'étalement des paiements, et aurait augmenté (réduit) les frais d'intérêts de la marge de crédit de 525 000 $ (31 décembre 2012 : 471 000 $).

Risque de change

Le risque de change se définit comme l'exposition de la Société à une perte de change attribuable à la fluctuation défavorable d'une devise. Dans le cours normal de ses activités, la Société réalise moins de 1 % de ses opérations d'encaissement en devises américaines. Afin de minimiser au maximum ces risques de change, la Société achète des contrats de change à terme pour se prémunir contre la variation du taux de change liée au renouvellement annuel des immatriculations des transporteurs québécois entre la date de facturation des transporteurs québécois et le versement des sommes perçues aux Administrations américaines. L'exposition de la Société au risque de change est par conséquent très faible.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que la Société ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour respecter ses obligations financières. La Société est exposée à ce risque au regard de son découvert bancaire, de sa marge de crédit, de ses charges à payer et de la portion vacances de sa provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés.

La Société gère ce risque en tenant compte des besoins opérationnels et en recourant à ses facilités de crédit tel qu'indiqué à la note 10. La Société établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle dispose des fonds nécessaires pour satisfaire ses obligations.

La Société est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2013. Tous les passifs financiers de la Société ont une échéance inférieure à un an. Ainsi, la Société est peu exposée au risque de liquidité.

16. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. La Société est exposée à un risque de crédit à l'égard de ses créances et du montant à recevoir du Fonds d'assurance. La Société évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. Le risque de crédit associé au montant à recevoir du Fonds d'assurance est réduit au minimum puisque ces sommes proviennent d'un apparenté. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale de la Société au risque de crédit.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2013			2012
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**	Valeur nette
Créances non en souffrance	**171 101**	**-**	**171 101**	162 765
Créances en souffrance depuis :				
Moins de 1 an	**4 817**	**2 139**	**2 678**	3 150
De 1 à 2 ans	**1 835**	**1 508**	**327**	370
De 2 à 3 ans	**1 640**	**1 580**	**60**	55
De 3 à 4 ans	**1 311**	**1 311**	**-**	-
	180 704	**6 538**	**174 166**	166 340

Les créances non en souffrance excluent les actifs qui ne sont pas des instruments financiers d'un montant de 4 172 000 $ (31 décembre 2012 : 0 $). Celles-ci sont constituées principalement des sommes à percevoir de la clientèle ayant demandé l'étalement des paiements, de centres de services privés mandataires de la Société ainsi que de municipalités. La Société est d'avis que la provision pour créances irrécouvrables est suffisante pour couvrir le risque de non-paiement.

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2013	2012
SOLDE AU DÉBUT	**6 751**	6 219
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**3 012**	3 304
Reprise de provision	**(3 225)**	(2 772)
SOLDE À LA FIN	**6 538**	6 751

17. BUDGET 2013

Les données du budget, présentées dans l'état des résultats et du déficit cumulé et dans l'état de la variation de la dette nette, ont été approuvées par le conseil d'administration de la Société le 12 décembre 2012. Ce budget ne tient pas compte de la révision du partage des activités entre la Société et le Fonds d'assurance approuvée par le conseil d'administration le 28 février 2013. Le montant budgété en 2013 pour ces activités était de 22 672 000 $.

18. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2012 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2013.

LE FONDS D'ASSURANCE

Le Fonds d'assurance du Québec est une fiducie d'utilité sociale instituée par la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Il est consacré à l'indemnisation des accidentés de la route ainsi qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. Le Fonds permet d'offrir à l'ensemble de la population québécoise une couverture en matière d'assurance automobile en dommages corporels qui est considérée comme une référence en la matière. Les contributions d'assurance qui lui sont versées constituent un patrimoine fiduciaire distinct des autres activités de la Société et du gouvernement.

Le régime est à la fois universel et simple. Tous les Québécois y sont admissibles sans égard à la responsabilité, qu'ils soient au Québec ou ailleurs dans le monde. Il suffit d'établir la relation entre les blessures corporelles subies et un accident de la route pour être indemnisé. Les pertes occasionnées par un accident de la route sont alors compensées selon les modalités prévues dans la couverture d'assurance.

Tout est mis en œuvre pour rétablir la situation qui existait avant l'accident et les services du Fonds sont adaptés aux besoins des personnes accidentées afin de permettre un retour à la vie normale le plus rapidement possible. C'est dans cet esprit que le Fonds d'assurance conclut plusieurs ententes avec ses partenaires, notamment le réseau public de la santé.

Enfin, le régime est économique. Les contributions d'assurance sont parmi les plus basses au Canada, compte tenu de l'étendue de la couverture d'assurance offerte. Cela constitue un avantage pour ceux et celles qui contribuent à son financement, tout en permettant de fournir aux personnes accidentées une couverture des plus adéquates.

L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES CHIFFRES

LES CITOYENS QUÉBÉCOIS COUVERTS PAR LE RÉGIME	**100 %**
LE FINANCEMENT DU RÉGIME	
Le nombre de titulaires de permis de conduire	5 241 846
Le nombre de véhicules immatriculés	6 191 286
Les produits des contributions d'assurance (financement et capitalisation)	1 289 M$
LES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE	
Le nombre de réclamations traitées	92 896
Le nombre de nouvelles réclamations reçues	21 608
Les indemnités versées	998 M$
LA SITUATION FINANCIÈRE	
Le résultat global	1 113 M$
L'excédent cumulé	658 M$
Le taux de financement	131 %
Le taux de capitalisation	108 %

LA SITUATION FINANCIÈRE

Les obligations légales

La Loi sur l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations. La première se rapporte au financement des indemnités payables pour les accidents survenus au cours d'une année donnée par les produits afférents de cette même année. Cette obligation vise à éviter que les cotisants d'une année aient à payer pour des accidents survenus au cours d'une autre année. À cet égard, le rétablissement de l'équilibre financier du Fonds doit être atteint au plus tard en 2015. La seconde obligation se rapporte à la capitalisation des indemnités à verser, au cours des années à venir, à l'ensemble des personnes accidentées de la route déjà connues. Cette seconde obligation vise à garantir que l'actif du Fonds d'assurance est suffisant pour permettre de remplir toutes les obligations de la Société envers ces personnes. À cet effet, la Loi prévoit que tout déficit constaté doit être éliminé au cours d'une période n'excédant pas quinze ans. Afin d'y parvenir, la Société s'est dotée d'une politique de capitalisation pour gérer les surplus et les déficits cumulés. Le déficit cumulé du Fonds d'assurance automobile, qui se chiffrait à 2,7 milliards de dollars en 2008, a été complètement résorbé en 2013, soit dix ans plus tôt que prévu.

Une révision des contributions d'assurance tous les trois ans

Le processus de révision des contributions d'assurance est effectué au moins une fois tous les trois ans. La Société entreprendra en 2014 la révision de la tarification qui entrera en vigueur en 2016.

LE FINANCEMENT

En 2013, l'excédent de financement a été de 266,1 millions de dollars. Il était de 352,4 millions de dollars en 2012.

Le financement de l'année courante
(en millions de dollars)

	2013	2012
Produits	**1 161,4**	1 278,5
Charges	**856,8**	895,2
Excédent (déficit) des produits sur les charges de l'année courante	**304,6**	383,3
Excédent (déficit) relatif au taux de rendement réel	**38,6**	30,9
Excédent (déficit) de financement de l'année courante	**266,1**	352,4
Taux de financement	**131 %**	139 %

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

La diminution des produits entre 2012 et 2013 découle principalement de la révision des contributions d'assurance qui prenait effet en 2013.

Les produits et les charges se rapportant à l'année d'accident 2013

Les produits

Les produits servant à financer l'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2013 ont totalisé 1 161,4 millions de dollars. La majeure partie de ces sommes provient des contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire.

Les produits de l'année d'accident 2013 (en millions de dollars)

	2013	2012
Contributions d'assurance (financement)	**1 073,9**	1 191,5
Revenus de placements	**86,5**	85,9
Autres	**1,1**	1,1
Total général des produits	**1 161,4**	1 278,5

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Les contributions d'assurance pour le financement ont atteint 1 073,9 millions de dollars, soit une diminution de 10 % par rapport à 2012. Cette diminution découle principalement de la révision des contributions d'assurance qui prenait effet en 2013.

Les revenus de placements attribués à l'année d'accident 2013 ont totalisé 86,5 millions de dollars, soit une hausse de 0,6 million de dollars par rapport à 2012.

Les charges

Les charges relatives à l'année d'accident 2013 ont totalisé 856,8 millions de dollars. La majeure partie provient des charges d'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2013.

Les charges de l'année d'accident 2013 (en millions de dollars)

	2013	2012
Charges d'indemnisation	**758,6**	804,9
Frais d'administration	**98,2**	90,4
Total général des charges	**856,8**	895,2

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Les charges d'indemnisation ont diminué pour une huitième année consécutive, même si les indemnités ont été revalorisées chaque année selon l'indice des prix à la consommation. L'amélioration du bilan routier depuis 2006 est la principale explication des baisses constatées. L'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité, la révision des pratiques de traitement des réclamations ainsi que les coûts des services de santé ont également contribué à la diminution du coût des indemnisations.

Les charges d'indemnisation de l'année d'accident 2013 ont atteint 758,6 millions de dollars, soit une diminution de 46,3 millions de dollars par rapport à 2012. Cette diminution découle principalement de l'amélioration du bilan routier.

Les frais d'administration attribués à l'année d'accident 2013 ont totalisé 98,2 millions de dollars, soit une hausse de 7,8 millions de dollars par rapport à 2012.

Évolution des charges d'indemnisation de 2009 à 2012

	2013	2012	2011	2010	2009
Charges d'indemnisation (en millions de dollars)	**758,6**	804,9	809,1	869,9	872,1
Variation par rapport à l'année précédente	**- 6 %**	- 1 %	- 7 %	0 %	- 4 %

LA CAPITALISATION

L'excédent cumulé

Le Fonds est passé d'un déficit cumulé de 454,7 millions de dollars en 2012 à un excédent cumulé de 658,4 millions de dollars en 2013.

État de la situation financière du Fonds d'assurance
(en millions de dollars)

	2013	2012
Actif	**9 028,2**	8 219,7
Passif	**8 369,8**	8 674,4
Excédent (déficit) cumulé	**658,4**	(454,7)
Taux de capitalisation	**108 %**	95 %

En 2013, l'actif a augmenté de 808,5 millions de dollars, essentiellement grâce à l'accroissement de la valeur marchande des placements confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le passif a quant à lui diminué de 304,6 millions de dollars.

Le principal élément du passif, soit le passif actuariel, qui représente la valeur des engagements envers les accidentés de la route, a diminué de 175,1 millions de dollars pour atteindre 7 907,2 millions de dollars en 2013.

Le taux de capitalisation est passé de 95 % en 2012 à 108 % en 2013. Cela signifie que, pour chaque dollar qui devra être déboursé pour l'indemnisation des accidentés de la route tout au long de leur vie, 1,08 dollar est en réserve dans le Fonds d'assurance au 31 décembre 2013.

La politique de capitalisation

En 2011, le Fonds d'assurance a adopté une politique de capitalisation. Cette politique, qui constitue un outil pour une gestion transparente de l'équilibre financier du Fonds, porte sur le financement des coûts, sur la capitalisation des engagements et sur la gestion des gains et des pertes annuels. Le Fonds d'assurance effectue le suivi des gains et des pertes annuels selon quatre grands axes illustrés dans le tableau ci-dessous. Il traite le solde du déficit cumulé antérieur à l'adoption de la politique de capitalisation (déficit initial) distinctement des gains et des pertes annuels subséquents.

Application de la politique de capitalisation du Fonds d'assurance
(en millions de dollars)

		Excédent (déficit) cumulé lié aux gains (pertes)			
	Solde du déficit initial	économiques	d'expérience des années courantes	d'expérience des années antérieures	TOTAL
SOLDE AU DÉBUT	**(1 041,3)**	**183,2**	**0,0**	**403,4**	**(454,7)**
Résultat relatif à l'application de la politique de capitalisation					
Contributions d'assurance de capitalisation	214,7	0,0	0,0	0,0	214,7
Intérêts	(52,1)	10,2	0,0	22,5	(19,5)
Excédent (déficit) relatif à l'exercice courant	0,0	447,8	266,1	203,9	917,8
Résultat net et résultat global	**162,6**	**458,0**	**266,1**	**226,4**	**1 113,1**
Affectation des excédents	266,1	0,0	(266,1)	0,0	0,0
Excédent net	428,7	458,0	-	226,4	1 113,1
SOLDE À LA FIN	**(612,6)**	**641,2**	**0,0**	**629,8**	**658,4**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

LES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

En 2011, la Société a complété le processus de révision tarifaire des contributions d'assurance. Les contributions d'assurance sont maintenant composées de deux parties distinctes : « Financement » et « Capitalisation ».

La partie « Financement » vise le plein financement de chaque nouvelle année d'accident, en considérant le niveau de risque des différentes catégories d'assurés et les coûts les plus récents.

La partie « Capitalisation » de cette tarification vise uniquement l'amortissement du déficit initial. Elle a été déterminée dans l'objectif de limiter l'impact sur les contributions d'assurance.

Ainsi, en 2013, la contribution d'assurance totale a été maintenue au même niveau qu'en 2012 pour la grande majorité des cotisants.

LES ÉTATS FINANCIERS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

de l'exercice clos le 31 décembre 2013

RAPPORT DU FIDUCIAIRE	94
RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS	95
CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS	97
ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL	98
ÉTAT DES VARIATIONS DE L'EXCÉDENT CUMULÉ	99
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE	100
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE	101
NOTES COMPLÉMENTAIRES	102

RAPPORT DU FIDUCIAIRE

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance). La direction de la Société est donc responsable de la préparation et de la présentation des états financiers du Fonds d'assurance, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Société maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes de la Société procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société veille à respecter la loi constitutive du Fonds d'assurance de même que les autres lois et règlements qui s'appliquent aux activités de celui-ci. Elle a mis en place des moyens et des procédures de contrôle pour assurer la conformité aux lois et aux règlements.

Le conseil d'administration de la Société est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification et de la performance de la Société. Ce comité rencontre la direction de la Société ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Chaque année, les actuaires de la Société évaluent, conformément à la pratique actuarielle reconnue, les obligations envers les personnes accidentées figurant dans les états financiers du Fonds d'assurance. Ils font part des conclusions de leurs travaux au comité de vérification et de la performance.

Le Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l. procèdent à l'audit des états financiers du Fonds d'assurance conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport des auditeurs indépendants expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification et de la performance pour discuter de tout élément qui a rapport à leur audit.

La présidente et chef de la direction de la Société,

Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

Le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance de la Société,

Yves Frenette, FCPA, CA

Le directeur général des finances et du contrôle organisationnel de la Société,

Claude Lantier, CPA, CA

Québec, le 19 mars 2014

RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds d'assurance automobile du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2013, l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2013, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

pwc

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec
par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.,

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

CPA auditeur, CA, permis de comptabilité
publique n° A104882

Québec, le 19 mars 2014

CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS

DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

AU 31 DÉCEMBRE 2013

Nous avons évalué le passif actuariel du Fonds d'assurance automobile du Québec dans l'état de la situation financière au 31 décembre 2013 et la variation du passif actuariel dans l'état du résultat global pour l'exercice clos à cette date.

Le passif actuariel au 31 décembre 2013 de 7 907 156 000 $ représente un montant qui, en considérant les revenus de placements futurs, est suffisant pour couvrir le paiement des indemnités présentes ou futures, les frais d'administration nécessaires au paiement de ces indemnités de même que la participation au financement du Tribunal administratif du Québec.

La variation du passif actuariel représente une baisse de 175 079 000 $ par rapport au passif actuariel calculé au 31 décembre 2012.

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des renseignements plus détaillés sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, l'évaluation du passif actuariel est établie en utilisant des données suffisantes et fiables ainsi que des hypothèses et des méthodes appropriées aux fins de l'évaluation. Le passif actuariel en date du 31 décembre 2013 constitue une provision appropriée à l'égard des engagements prévus à l'article 17.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, chapitre S-11.011) et les résultats de l'évaluation sont fidèlement présentés dans les états financiers. Nous avons produit ce certificat et exprimé les opinions qui y figurent conformément à la pratique actuarielle reconnue au Canada.

Linda Bellware, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Marie-Hélène Malenfant, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Québec, le 19 mars 2014

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013

	Notes	2013	2012
		(en milliers de dollars canadiens)	
PRODUITS			
Contributions d'assurance	5	**1 288 590**	1 196 795
Revenus de placements	6	**822 155**	678 079
Autres		**1 060**	1 109
		2 111 805	1 875 983
CHARGES			
Indemnités	7	**997 830**	1 014 908
Variation du passif actuariel	14	**(175 079)**	217 666
Frais d'administration	8	**162 769**	155 869
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	9	**13 214**	11 818
		998 734	1 400 261
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	15	**1 113 071**	475 722

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES VARIATIONS DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013

	Notes	2013	2012
		(en milliers de dollars canadiens)	
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT		**(454 673)**	(930 395)
Résultat net et résultat global		**1 113 071**	475 722
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ À LA FIN	15	**658 398**	(454 673)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

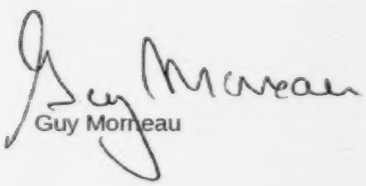
AU 31 DÉCEMBRE 2013

	Notes	2013	2012
		(en milliers de dollars canadiens)	
ACTIF			
Revenus de placements à recevoir	10	**52 809**	80 436
Créances			
Gouvernement du Québec		**8 125**	10 935
Autres		**3 855**	5 344
Dépôts à participation	10	**8 895 027**	8 052 360
Immobilisations corporelles	11	**68 376**	70 631
		9 028 192	8 219 706
PASSIF			
Découvert bancaire	12	**12 492**	24 332
Charges à payer et frais courus			
Gouvernement du Québec		**2 078**	2 490
Autres		**35**	51
Dû à la Société	13	**41 911**	73 862
Passif actuariel	14	**7 907 156**	8 082 235
Contributions reportées		**406 122**	491 409
		8 369 794	8 674 379
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ	15	**658 398**	(454 673)
		9 028 192	8 219 706

PASSIFS ÉVENTUELS (note 16)

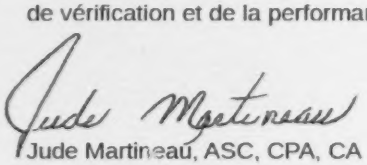
POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ,

Le président du conseil d'administration,



Guy Morneau

Le président du comité
de vérification et de la performance,



Jude Martineau, ASC, CPA, CA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013

	Notes	2013	2012
		(en milliers de dollars canadiens)	
ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES			
Contributions d'assurance perçues		**1 199 077**	1 221 338
Revenus de placements perçus		**485 389**	359 362
Intérêts perçus sur dépôts à vue		**57**	41
Intérêts versés sur dépôts à découvert		**(83)**	(41)
Autres revenus perçus		**372**	111
Indemnités versées		**(994 199)**	(1 027 455)
Frais d'administration et autres frais payés à la Société		**(187 553)**	(132 055)
Taxes de vente versées		**(12)**	-
Participation versée au financement du Tribunal administratif du Québec		**(13 221)**	(12 439)
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles		**489 827**	408 862
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Produits d'aliénation d'unités de dépôts à participation		**17 397**	15 581
Débours pour acquisition d'unités de dépôts à participation		**(495 384)**	(439 940)
Débours pour acquisition d'immobilisations corporelles		**-**	(1 123)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		**(477 987)**	(425 482)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE		**11 840**	(16 620)
DÉCOUVERT BANCAIRE AU DÉBUT	12	**(24 332)**	(7 712)
DÉCOUVERT BANCAIRE À LA FIN	12	**(12 492)**	(24 332)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2013

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. CONSTITUTION, FONCTIONS ET DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Constitution

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec, qui a été constituée le 1er janvier 2004 par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011). Son siège social est situé au 333, boulevard Jean-Lesage, Québec (Québec), Canada.

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est fiduciaire du Fonds d'assurance. Ce dernier a été constitué par le transfert d'actifs et de dettes en possession de la Société, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette loi prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contributions d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

Fonctions

Le Fonds d'assurance est affecté :

» à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. A-25);

» de façon connexe, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache, afin de réduire les risques associés à l'usage de la route.

Dispositions financières

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations en ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance :

» les contributions d'assurance doivent, à compter de l'exercice financier se terminant au plus tard le 31 décembre 2015, couvrir le paiement de toutes les indemnités découlant d'accidents survenus au cours de la période pour laquelle ces contributions d'assurance sont fixées ainsi que de tous les autres frais à la charge du Fonds d'assurance pour cette période;

» les contributions d'assurance doivent être fixées de façon que l'actif du Fonds d'assurance, déduction faite de ses dettes et provisions, soit suffisant pour couvrir le montant, évalué actuariellement, nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus jusqu'à la date de l'évaluation. La Société doit procéder à cette évaluation à la fin de chaque exercice financier. Dans l'éventualité d'une insuffisance de l'actif, les contributions d'assurance doivent être fixées de manière à combler cette insuffisance sur une période maximale de quinze ans.

En 2011, le Fonds d'assurance a adopté une politique de capitalisation qui tient compte de ces obligations légales relativement à son financement et à la capitalisation de ses obligations.

2. BASE DE PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS

La préparation des états financiers du Fonds d'assurance est effectuée conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Les états financiers du Fonds d'assurance ont été approuvés par le conseil d'administration le 19 mars 2014.

Base d'évaluation et monnaie de présentation

Les états financiers sont préparés sur la base du coût historique, à l'exception des dépôts à participation et du passif actuariel, qui sont respectivement comptabilisés à la juste valeur et à la valeur actualisée des paiements futurs.

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle du Fonds d'assurance.

L'état de la situation financière est présenté par ordre de liquidité.

Utilisation d'estimations et jugements réalisés par la direction

La préparation des états financiers conformément aux normes IFRS exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses ainsi qu'à l'exercice du jugement. Ces derniers ont une incidence sur la comptabilisation, l'évaluation et la présentation des actifs, des passifs, des produits et des charges au cours des périodes visées par les états financiers.

Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les suivants :

- la durée d'utilité et la valeur résiduelle des immobilisations corporelles (note 3);
- le partage des indemnités et des frais d'administration entre l'année courante et les années antérieures (notes 7 et 8);
- le passif actuariel (note 14);
- les créances irrécouvrables (note 18).

Lors de l'application des méthodes comptables, la direction a déterminé que le jugement établi pour le partage des activités entre la Société et le Fonds d'assurance (note 8) est le jugement dont l'effet est le plus significatif sur les montants comptabilisés dans les états financiers.

Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction. Les estimations et les hypothèses ci-dessus sont revues de façon périodique et, si des ajustements sont nécessaires, ils sont comptabilisés au cours de l'exercice de l'ajustement et des exercices ultérieurs touchés.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Le 1er janvier 2013, le Fonds d'assurance a adopté les nouvelles normes IFRS suivantes: IFRS 7 *Instruments financiers: Informations à fournir (amendements)*, IFRS 10 *États financiers consolidés*, IFRS 12 *Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités*, IFRS 13 *Évaluation de la juste valeur*, IAS 1 *Présentation des états financiers (amendements)*.

L'application de ces nouvelles normes n'a eu aucune incidence sur les états financiers du Fonds d'assurance.

a) Contributions d'assurance et contributions reportées

Les contributions d'assurance sont établies en vertu du Règlement sur les contributions d'assurance de la Loi sur l'assurance automobile du Québec.

Conformément à la politique de capitalisation du Fonds d'assurance, les contributions d'assurance de financement sont établies de manière à viser le plein financement de l'année d'accident auxquelles elles se rattachent. Les contributions d'assurance de capitalisation visent l'atteinte de la pleine capitalisation en tenant compte de l'amortissement des gains et des pertes annuels.

Contributions d'assurance de financement et contributions reportées
Les contributions d'assurance de financement relatives à l'immatriculation et au permis de conduire, déduction faite des remboursements, sont inscrites au résultat net de l'exercice essentiellement en fonction de la période écoulée depuis le premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis de conduire jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance. Les contributions reportées représentent les contributions perçues dont la période n'est pas complètement écoulée avant le dernier jour du mois précédant l'échéance de l'immatriculation et du permis de conduire.

Contributions d'assurance de capitalisation
Les contributions d'assurance de capitalisation relatives à l'immatriculation et au permis de conduire, déduction faite des remboursements, sont inscrites au résultat net de l'exercice pendant lequel elles sont reçues.

b) Revenus de placements

Ces revenus sont composés des revenus des dépôts à participation, soit les revenus nets de placements, les gains (pertes) à la vente de placements et la plus-value (moins-value) non matérialisée, ainsi que des autres revenus (dépenses) d'intérêts. Ils sont inscrits au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

c) Indemnités

Les sommes versées aux personnes accidentées, à leurs mandataires et à leurs fournisseurs ainsi que les sommes versées aux centres hospitaliers spécialisés en traumatologie et aux centres de réadaptation sont inscrites au résultat net de l'exercice pendant lequel elles sont déboursées.

Le coût des services de santé inscrit au résultat net de l'exercice représente la contribution du Fonds d'assurance au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents de la route, prévue par la Loi sur l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. A-25) et déterminée selon des modalités fixées par entente.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

d) Trésorerie et équivalents de trésorerie (découvert bancaire)

Le Fonds d'assurance présente, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie (découvert bancaire), les soldes bancaires ainsi que les dépôts à vue dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible. Les dépôts à découvert servent à combler les déficits de caisse mensuels.

e) Instruments financiers

Classification des instruments financiers
Lors de leur comptabilisation initiale, les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés à la juste valeur.

Les actifs financiers sont classés initialement sous l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances et actifs financiers disponibles à la vente.

Les passifs financiers sont classés initialement sous l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiales et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes au Fonds d'assurance.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net
Les dépôts à participation sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net. La direction de la Société a choisi cette désignation puisque les dépôts à participation sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse). Les informations sur les dépôts à participation sont fournies sur cette base à la direction de la Société.

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse. Ces dépôts à participation sont notamment investis dans les portefeuilles spécialisés de la Caisse, pour lesquels celle-ci établit la juste valeur dans chaque portefeuille spécialisé à la fin de la période en fonction de la juste valeur de l'actif net qu'il détient à cette date. L'actif net des portefeuilles spécialisés est établi à la juste valeur au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que les cours qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation dans un portefeuille spécialisé est établi en divisant l'avoir net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice. Les achats et les ventes de dépôts à participation sont comptabilisés à la date de règlement.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Prêts et créances

Après leur comptabilisation initiale à la juste valeur, les revenus de placements à recevoir, les créances et la trésorerie et équivalents de trésorerie sont évalués au coût amorti, qui est équivalent à leur coût et à leur juste valeur en raison de leur échéance rapprochée, déduction faite de la provision pour créances irrécouvrables s'il y a lieu.

Passifs financiers évalués au coût amorti

Après leur comptabilisation initiale à la juste valeur, le découvert bancaire, les charges à payer et frais courus ainsi que le dû à la Société sont évalués au coût amorti, qui est équivalent à leur coût et à leur juste valeur en raison de leur échéance rapprochée.

Juste valeur des actifs et des passifs financiers

La juste valeur est le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

f) Immobilisations corporelles

Principes

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique, diminué du cumul des amortissements ainsi que du cumul des pertes de valeur s'il y a lieu. Le coût tient compte de tous les frais directement attribuables à l'acquisition.

Le terrain n'est pas amorti. L'amortissement des autres immobilisations corporelles est calculé sur des composantes qui ont des durées d'utilité homogènes en recourant à la méthode linéaire, de façon à amortir le coût initial sur les durées d'utilité estimées en tenant compte, s'il y a lieu, de valeurs résiduelles. L'amortissement des immobilisations corporelles débute lorsqu'elles sont prêtes pour leur utilisation prévue.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Les durées d'utilité du siège social, par composante, sont les suivantes :

Fondations, structure et stationnement	75 ans
Enveloppe extérieure	45 ans
Mécanique	30 ans
Aménagements intérieurs et extérieurs	25 ans

Les durées d'utilité, les composantes, le mode d'amortissement et les valeurs résiduelles sont revus à la fin de chaque exercice en tenant compte de la nature des actifs, de l'usage prévu et de l'évolution technologique. L'incidence de tout changement dans les estimations est comptabilisée de manière prospective. La charge d'amortissement est imputée au résultat net sous la rubrique des frais d'administration.

Test de valeur d'actif

À la fin de chaque exercice, la Société détermine s'il existe un quelconque indice qu'une immobilisation ait pu se déprécier. S'il existe un tel indice, la valeur recouvrable de l'immobilisation est estimée en vue d'établir le montant de la perte de valeur, le cas échéant.

La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur, diminuée des coûts de la vente, et la valeur d'utilité. Cette dernière correspond à l'estimation des flux de trésorerie futurs actualisés selon un taux qui reflète l'appréciation courante du marché, de la valeur temps de l'argent et des risques spécifiques liés à l'immobilisation.

Si la valeur recouvrable estimée est inférieure à sa valeur comptable, la valeur comptable de l'immobilisation est ramenée à sa valeur recouvrable. Une perte de valeur est immédiatement comptabilisée au résultat net en tant que perte sur dépréciation d'actif.

Les immobilisations ayant subi une perte de valeur font l'objet d'une révision à chaque fin d'exercice afin de déterminer s'il existe une indication de reprise de perte de valeur comptabilisée antérieurement.

Si tel est le cas, la valeur comptable de l'immobilisation est augmentée jusqu'à concurrence de l'estimation révisée de sa valeur recouvrable, dans la mesure où cette valeur comptable augmentée n'est pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée pour cette immobilisation au cours des exercices antérieurs. La reprise d'une perte de valeur est immédiatement comptabilisée au résultat net en tant que reprise de perte sur dépréciation d'actif.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

g) Passif actuariel

Le passif actuariel représente le passif des contrats d'assurance, c'est-à-dire le montant nécessaire au paiement de toutes les obligations présentes, soit celles dont les montants sont encourus mais non versés, et de toutes les obligations futures, pour les accidents survenus le ou avant le 31 décembre de l'exercice. Son évaluation est produite en accord avec les normes de pratique de l'Institut canadien des actuaires, section générale et section applicable aux régimes publics d'assurance pour préjudices corporels, et elle satisfait aux exigences de test de suffisance du passif prescrites par les normes IFRS. Ces principes et méthodes d'évaluation sont décrits à la note 14. L'évaluation du passif actuariel prend en considération les éléments suivants :

- indemnités;
- frais d'administration nécessaires au paiement de ces indemnités;
- participation au financement du Tribunal administratif du Québec.

La variation du passif actuariel est portée au résultat net de l'exercice dans le poste « Variation du passif actuariel ».

4. MODIFICATIONS FUTURES DE NORMES COMPTABLES

a) Normes comptables publiées

La Société évalue actuellement l'incidence sur ses états financiers des normes publiées ci-dessous. Elle n'a pas adopté ces normes par anticipation, le cas échéant, ou ne prévoit pas le faire.

IFRS 9 *Instruments financiers*
La norme IFRS 9 *Instruments financiers*, en remplacement de la norme IAS 39 *Instruments financiers – comptabilisation et évaluation*, a été publiée en novembre 2009 et amendée en octobre 2010 et en décembre 2011. La première phase de cette norme définit un nouveau mode de classement et d'évaluation des actifs et des passifs financiers et les deux autres phases couvrent la dépréciation des actifs financiers et la comptabilité de couverture. L'application de cette première phase, ainsi que des autres phases non publiées à venir, est prévue pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018 et son adoption anticipée est permise.

IAS 32 *Instruments financiers : présentation*
En décembre 2011, des modifications ont été apportées à la norme IAS 32 *Instruments financiers : présentation* afin de clarifier les exigences en ce qui concerne la compensation des actifs financiers et des passifs financiers. Cet amendement doit être appliqué pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2014 et son adoption anticipée est permise.

4. MODIFICATIONS FUTURES DE NORMES COMPTABLES (suite)

b) Projets en cours de l'International Accounting Standards Board (IASB)

La Société suit l'évolution des projets en cours de l'IASB.

IFRS 4 *Contrat d'assurance (Phase II)*

En juillet 2010, un premier exposé-sondage pour la phase II de la norme IFRS 4 *Contrats d'assurance* a été publié afin de proposer des améliorations importantes au traitement comptable des contrats d'assurance. En juin 2013, l'IASB a publié un deuxième exposé-sondage sur les propositions visant la comptabilisation des contrats d'assurance et a demandé des commentaires sur certaines questions en particulier. Ce deuxième exposé-sondage a été élaboré afin d'accroître la transparence en ce qui concerne les effets des contrats d'assurance sur la situation et la performance financières de l'entité ainsi que de réduire la diversité dans la comptabilisation de ces derniers. La phase II de la norme ne devrait pas entrer en vigueur avant 2018.

5. CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

	2013	2012
CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE DE FINANCEMENT		
Immatriculation	**645 882**	761 702
Permis de conduire	**427 985**	429 787
	1 073 867	1 191 489
CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE DE CAPITALISATION		
Immatriculation	**192 504**	5 306
Permis de conduire	**22 219**	-
	214 723	5 306
	1 288 590	1 196 795

6. REVENUS DE PLACEMENTS

Les revenus des dépôts à participation au fonds particulier 307 du Fonds d'assurance à la Caisse ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts se détaillent comme suit :

	2013	2012
DÉPÔTS À PARTICIPATION		
Revenus nets de placements		
Revenu fixe	**81 571**	79 080
Placements sensibles à l'inflation	**77 597**	133 721
Actions	**94 507**	82 197
Autres placements	**(4 078)**	(112)
	249 597	294 886
Gains (pertes) à la vente de placements		
Revenu fixe	**4 445**	(8 697)
Placements sensibles à l'inflation	**13 455**	80 814
Actions	**182 209**	60 293
Autres placements	**9 829**	(5 409)
	209 938	127 001
Plus-values (moins-values) non matérialisées		
Revenu fixe	**(81 990)**	23 494
Placements sensibles à l'inflation	**2 514**	(49 303)
Actions	**344 835**	203 960
Autres placements	**97 543**	78 295
	362 902	256 446
Revenus de placements des dépôts à participation	**822 437**	678 333
AUTRES REVENUS (DÉPENSES) D'INTÉRÊTS		
Dépôts à découvert	**(19)**	(1)
Dû à la Société	**(263)**	(253)
	(282)	(254)
	822 155	678 079

7. INDEMNITÉS

L'année courante fait référence aux données financières relatives aux accidents survenus au cours de l'exercice, alors que les années antérieures font référence à celles des accidents survenus au cours des exercices antérieurs.

	2013		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
SOMMES VERSÉES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES, À LEURS MANDATAIRES ET FOURNISSEURS			
Remplacement du revenu	**46 519**	**425 937**	**472 456**
Décès	**17 393**	**60 432**	**77 825**
Préjudices non pécuniaires	**6 228**	**111 787**	**118 015**
Aide personnelle	**1 905**	**54 063**	**55 968**
Frais médicaux et paramédicaux	**10 002**	**48 120**	**58 122**
Frais de déplacement et de séjour	**10 796**	**16 042**	**26 838**
Information médicale	**1 637**	**10 731**	**12 368**
Adaptation de véhicules et de domiciles	**138**	**6 459**	**6 597**
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	**2 530**	**13 012**	**15 542**
Autres	**5 615**	**4 234**	**9 849**
Recours subrogatoires	**(3)**	**(1 968)**	**(1 971)**
	102 760	**748 849**	**851 609**
RÉSEAU DE LA SANTÉ			
Coût des services de santé	**75 322**	**24 077**	**99 399**
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	**2 382**	**1 697**	**4 079**
Centres de réadaptation	**10 224**	**32 519**	**42 743**
	87 928	**58 293**	**146 221**
	190 688	**807 142**	**997 830**

7. INDEMNITÉS (suite)

	2012		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
SOMMES VERSÉES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES, À LEURS MANDATAIRES ET FOURNISSEURS			
Remplacement du revenu	48 000	435 556	483 556
Décès	19 906	57 538	77 444
Préjudices non pécuniaires	6 634	107 062	113 696
Aide personnelle	2 132	53 596	55 728
Frais médicaux et paramédicaux	10 791	46 818	57 609
Frais de déplacement et de séjour	12 398	16 161	28 559
Information médicale	1 695	10 394	12 089
Adaptation de véhicules et de domiciles	182	6 310	6 492
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	2 157	11 699	13 856
Autres	5 758	4 627	10 385
Recours subrogatoires	(6)	(2 787)	(2 793)
	109 647	746 974	856 621
RÉSEAU DE LA SANTÉ			
Coût des services de santé	82 089	24 311	106 400
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	2 968	2 086	5 054
Centres de réadaptation	15 054	31 779	46 833
	100 111	58 176	158 287
	209 758	805 150	1 014 908

8. FRAIS D'ADMINISTRATION

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis entre la Société et le Fonds d'assurance à l'aide de la gestion par activité.

	2013	2012
Traitements et charges sociales[1]	**103 517**	99 027
Rémunération des mandataires	**4 043**	3 719
Services administratifs et professionnels	**13 437**	12 394
Frais de déplacement	**741**	786
Frais de communication	**6 479**	6 503
Information et publicité	**7 137**	6 969
Loyers, taxes et électricité	**2 576**	2 488
Frais d'entretien	**580**	618
Mobilier, agencement et équipement	**61**	199
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**4 994**	5 026
Matériel informatique et bureautique	**220**	274
Impression, fournitures et autres dépenses	**5 653**	6 413
Frais d'utilisation des immobilisations	**7 516**	5 593
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement	**7 693**	7 911
Frais d'utilisation du siège social attribués à la Société	**(4 061)**	(4 199)
Remboursement de frais d'administration par des tiers	**(278)**	(306)
Total des frais d'administration attribués par la Société	**160 308**	153 415
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 461**	2 454
	162 769	155 869

(1) Les frais attribués au Fonds d'assurance quant à la rémunération des principaux dirigeants sont de 1 010 000 $ en traitements et charges sociales (31 décembre 2012 : 893 000 $). Les principaux dirigeants de la Société sont les membres du conseil d'administration, la présidente et chef de la direction ainsi que les vice-présidents et vice-présidentes.

La répartition des frais d'administration entre l'année courante et les années antérieures est établie d'après la dernière étude sur la ventilation des frais d'administration, qui tient compte de la gestion par activité et de l'effort relatif à l'administration de chaque dossier.

	2013	2012
Année courante	**98 216**	90 369
Années antérieures	**64 553**	65 500
	162 769	155 869

9. PARTICIPATION AU FINANCEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Le financement du Tribunal administratif du Québec par les organismes utilisateurs est prévu par la Loi sur la justice administrative (RLRQ, c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme. La participation du Fonds d'assurance est répartie entre l'année courante et les années antérieures selon les mandats imputés au prorata des volumes de dossiers. La quote-part imputée à l'année courante concerne les activités d'évaluation médicale et de sanction des conducteurs. Celles des années antérieures concernent l'indemnisation.

	2013	2012
Année courante	**978**	-
Années antérieures	**12 236**	11 818
	13 214	11 818

10. DÉPÔTS À PARTICIPATION

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net au fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'assurance les revenus nets de placements du fonds particulier.

L'information suivante provient des états financiers du fonds particulier 307 :

	2013	2012
Placements à la juste valeur	**8 923 630**	8 046 847
Revenus de placements à recevoir	**22 965**	87 708
Revenus de placements à verser au Fonds d'assurance[1]	**(52 804)**	(80 436)
Autres	**1 236**	(1 759)
Dépôts à participation	**8 895 027**	8 052 360

(1) Le montant au bilan inclut un montant à recevoir pour les dépôts à vue de 5 000 $ (31 décembre 2012 : 0 $).

10. DÉPÔTS À PARTICIPATION (suite)

Les placements à la juste valeur se détaillent selon les catégories suivantes :

	2013	2012
PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR		
Placements à revenu fixe		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Valeurs à court terme	**142 338**	457 572
Obligations	**2 338 929**	1 951 971
Dettes immobilières	**355 745**	303 232
	2 837 012	2 712 775
Placements sensibles à l'inflation		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Obligations à rendement réel	**858 632**	788 156
Infrastructures	**439 676**	323 550
Immeubles	**1 316 273**	1 021 951
	2 614 581	2 133 657
Actions		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Actions canadiennes	**766 690**	783 434
Actions mondiales	**-**	383 378
Qualité mondiale	**627 206**	-
Actions américaines	**328 373**	353 284
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et de l'Extrême-Orient (EAEO)	**267 169**	318 308
Actions des marchés en émergence (ME)	**368 215**	368 793
Placements privés	**854 135**	839 189
	3 211 788	3 046 386
Autres placements		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Fonds de couverture	**157 887**	141 586
Répartition de l'actif	**51 668**	51 476
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	**(5 298)**	(41 168)
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	**(3 857)**	(1 716)
Instruments financiers dérivés		
Canadiens	**59 875**	3 865
Étrangers	**(26)**	(14)
	260 249	154 029
TOTAL DES PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR	**8 923 630**	8 046 847

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3e.

11. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrain	Siège social[1]	Total
COÛT			
Solde au 1er janvier 2012	6 105	98 262	104 367
Acquisitions	-	338	338
Dispositions	-	(3)	(3)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2012	**6 105**	**98 597**	**104 702**
Acquisitions	-	240	240
Dispositions	-	(34)	(34)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2013	**6 105**	**98 803**	**104 908**
AMORTISSEMENT CUMULÉ			
Solde au 1er janvier 2012	-	31 617	31 617
Amortissement	-	2 454	2 454
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2012	-	**34 071**	**34 071**
Amortissement	-	2 461	2 461
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2013	-	**36 532**	**36 532**
VALEUR NETTE COMPTABLE			
Au 31 décembre 2012	**6 105**	**64 526**	**70 631**
Au 31 décembre 2013	**6 105**	**62 271**	**68 376**

(1) Le siège social est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. Le Fonds d'assurance a la propriété exclusive du complexe du siège social à l'exception des aires communes, où il détient 86,5 % des droits indivis. Des travaux pour le siège social d'une valeur de 97 000 $ étaient en voie de réalisation en date du 31 décembre 2013 et ne sont pas amortis à cette date (31 décembre 2012 : 0 $).

Des immobilisations corporelles d'une valeur de 71 000 $ au 31 décembre 2013 (31 décembre 2012 : 173 000 $) sont inscrites dans le « Dû à la Société ».

12. DÉCOUVERT BANCAIRE

Le découvert bancaire, figurant dans les états de la situation financière et des flux de trésorerie, comprend les montants suivants :

	2013	2012
Soldes bancaires à découvert	**3 454**	37
Dépôts à découvert[1]	**9 038**	24 295
Découvert bancaire	**12 492**	24 332

(1) Les dépôts à découvert au fonds général de la Caisse portent intérêt au taux annuel de rendement établi quotidiennement par la Caisse et majoré de 0,05 %. Le taux des dépôts à découvert est de 1,05 % au 31 décembre 2013 (31 décembre 2012 : 1,05 %).

13. DÛ À LA SOCIÉTÉ

Le montant dû à la Société est remboursable sur demande lorsque les besoins de liquidités de la Société le requièrent et porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse. Le taux de la marge de crédit est de 1,05 % au 31 décembre 2013 (31 décembre 2012 : 1,05 %).

14. PASSIF ACTUARIEL

Principes et méthode d'évaluation

Le passif actuariel représente le montant qui, en considérant les revenus de placements futurs, est suffisant pour couvrir le paiement des obligations relatives aux accidents survenus le ou avant le 31 décembre de l'exercice. Il est établi sur la base des pratiques actuarielles reconnues selon les normes de l'Institut canadien des actuaires. Le passif actuariel est constitué de plusieurs composantes d'indemnités ou de frais qui sont évaluées distinctement et qui font l'objet de regroupements aux fins de présentation des états financiers. Une projection explicite des montants à débourser, basée sur les hypothèses les plus probables de chacune des composantes, permet d'en déterminer le niveau.

La méthode d'évaluation de chaque composante du passif actuariel est déterminée de manière à refléter le type de composante ainsi que l'information historique et prospective disponible au moment de l'établissement du passif actuariel. À moins d'indication contraire, la méthode d'évaluation demeure la même d'une évaluation à l'autre.

Certaines composantes sont évaluées sur une base individuelle. La majorité des composantes relatives aux indemnités de remplacement du revenu sont établies selon le montant de la rente et un facteur de rente. Ce facteur varie selon l'âge, le sexe ainsi que les probabilités de mortalité et d'amélioration ou d'aggravation de l'état de la personne indemnisée.

Certaines composantes sont évaluées sur la base de l'évolution des montants déboursés et/ou du nombre de personnes indemnisées, par année d'accident et par année de paiement. D'autres sont évaluées selon une approche globale de projection des montants à débourser, combinées à une répartition par année d'accident basée sur des proportions historiques ou des études actuarielles.

Hypothèses

Les hypothèses sous-jacentes à la projection des montants à débourser de chacune des composantes sont établies sur la base de la meilleure estimation. Aucune marge explicite pour écarts défavorables n'est appliquée. Ces hypothèses comprennent notamment le taux d'actualisation et le taux d'inflation. Pour les composantes qui sont évaluées sur une base individuelle, ces hypothèses comprennent également les taux de mortalité et les taux de persistance de l'invalidité relativement aux indemnités de remplacement du revenu. Pour les composantes qui ne sont pas évaluées sur une base individuelle, ces hypothèses peuvent également comprendre le choix des périodes de référence dans le calcul des moyennes et le mode de reconnaissance des tendances observées, le profil moyen des personnes à indemniser, les taux de mortalité, les pourcentages moyens applicables aux indemnités maximales payables de même que les répartitions par année d'accident.

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Toutes les hypothèses sont révisées au minimum une fois tous les trois ans afin de refléter les tendances récentes et les variations statistiques. Les hypothèses découlent principalement de l'expérience propre du Fonds d'assurance. Cependant, lorsque ces hypothèses se basent sur des données externes, elles sont ajustées afin de refléter l'expérience du Fonds d'assurance.

L'hypothèse de frais d'administration représente, par année depuis l'accident, l'effort futur relatif à l'administration de chaque dossier selon l'expérience propre du Fonds d'assurance.

Taux d'actualisation

Au 31 décembre 2013, l'hypothèse de taux d'actualisation est établie à 5,57 % (31 décembre 2012 : 5,57 %).

Ce taux considère notamment le contexte global du régime d'assurance, la politique de placement ainsi que les taux prévus de rendement à long terme reproduisant l'effet du taux d'inflation et du taux de rendement réel. Le taux de rendement réel constitue une hypothèse économique déterminante puisque l'évaluation du passif actuariel tient compte de l'inflation pour la revalorisation future des différentes composantes. En date du 31 décembre 2013, le taux de rendement réel est établi à 3,50 % (31 décembre 2012 : 3,50 %).

Taux d'inflation

Les différentes composantes d'indemnités sont revalorisées annuellement afin de refléter la variation de l'indice des prix à la consommation. Au 31 décembre 2013, le taux d'inflation est établi à 0,9 % pour l'année 2014 et à 2,0 % pour les années subséquentes (31 décembre 2012 : 2,0 %). Pour tenir compte des caractéristiques qui leur sont propres, certaines composantes sont évaluées avec une hypothèse d'inflation spécifique à long terme.

Taux de mortalité

Les taux de mortalité représentent la survenance du décès des personnes indemnisées par le Fonds d'assurance. Ils s'appuient sur des tables développées par la Régie des rentes du Québec lors de son analyse actuarielle au 31 décembre 2012, qui incluent des taux d'amélioration de la mortalité, auxquels des ajustements sont apportés en fonction de l'expérience propre du Fonds d'assurance.

Taux de persistance d'invalidité

Les taux de persistance d'invalidité représentent l'effet net, sur les indemnités de remplacement du revenu versées, de l'aggravation et de l'amélioration de l'état des personnes indemnisées. Ils tiennent compte des hypothèses d'invalidité permanente et temporaire. Ils se basent sur l'expérience propre du Fonds d'assurance.

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Sensibilité des hypothèses

Les analyses de sensibilité sont effectuées annuellement afin de quantifier l'effet financier des différentes hypothèses sur le passif actuariel et le résultat net de l'exercice. Les analyses présentées ci-dessous sont celles qui ont le plus d'incidence financière sur le passif actuariel et le résultat net de l'exercice.

Taux d'actualisation

L'effet d'une augmentation immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'actualisation entraînerait une baisse de 199 851 000 $ du passif actuariel et une hausse équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2012 : 206 098 000 $). L'effet d'une réduction immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'actualisation entraînerait une hausse de 210 358 000 $ du passif actuariel et une réduction équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2012 : 217 000 000 $).

Taux d'inflation

L'effet d'une augmentation immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'inflation à long terme entraînerait une hausse de 206 552 000 $ du passif actuariel et une réduction équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2012 : 213 178 000 $). L'effet d'une réduction immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'inflation à long terme entraînerait une baisse de 196 908 000 $ du passif actuariel et une hausse équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2012 : 203 163 000 $).

Taux de mortalité

Au 31 décembre 2013, l'effet d'une augmentation (diminution) immédiate et soutenue de 10 % des taux de mortalité entraînerait une baisse (hausse) de 93 202 000 $ du passif actuariel et une hausse (réduction) équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2012 : 95 265 000 $).

Taux de persistance d'invalidité

Au 31 décembre 2013, l'effet d'une augmentation (diminution) immédiate et soutenue de 10 % des taux de persistance d'invalidité dans les dix premières années suivant l'accident, pour les personnes indemnisées recevant une indemnité de remplacement du revenu, entraînerait une hausse (baisse) de 81 041 000 $ du passif actuariel et une réduction (hausse) équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2012 : 90 632 000 $).

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Composition du passif actuariel

	2013		
	Année courante	Années antérieures	Total
SOMMES À VERSER AUX PERSONNES ACCIDENTÉES, À LEURS MANDATAIRES ET FOURNISSEURS			
Remplacement du revenu	222 205	3 857 267	4 079 472
Décès	17 636	535 518	553 154
Préjudices non pécuniaires	89 492	255 537	345 029
Aide personnelle	22 091	926 060	948 151
Frais médicaux et paramédicaux	49 942	700 788	750 730
Frais de déplacement et de séjour	12 344	142 964	155 308
Information médicale	8 517	30 695	39 212
Adaptation de véhicules et de domiciles	4 793	91 530	96 323
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	11 384	52 175	63 559
Autres	3 565	23 022	26 587
Recours subrogatoires	(1 722)	(5 148)	(6 870)
	440 247	6 610 408	7 050 655
RÉSEAU DE LA SANTÉ			
Coût des services de santé	35 966	340 401	376 367
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	1 502	49	1 551
Centres de réadaptation	30 000	57 743	87 743
	67 468	398 193	465 661
FRAIS D'ADMINISTRATION	49 180	279 417	328 597
PARTICIPATION AU FINANCEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC	10 053	52 190	62 243
TOTAL	566 948	7 340 208	7 907 156

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Composition du passif actuariel (suite)

	2012		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
SOMMES À VERSER AUX PERSONNES ACCIDENTÉES, À LEURS MANDATAIRES ET FOURNISSEURS			
Remplacement du revenu	236 670	3 941 601	4 178 271
Décès	21 455	547 567	569 022
Préjudices non pécuniaires	94 348	266 853	361 201
Aide personnelle	35 982	968 375	1 004 357
Frais médicaux et paramédicaux	51 973	673 320	725 293
Frais de déplacement et de séjour	12 771	141 658	154 429
Information médicale	8 033	28 853	36 886
Adaptation de véhicules et de domiciles	4 905	89 723	94 628
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	9 929	53 867	63 796
Autres	3 696	20 652	24 348
Recours subrogatoires	(2 758)	(8 243)	(11 001)
	477 004	6 724 226	7 201 230
RÉSEAU DE LA SANTÉ			
Coût des services de santé	23 158	365 963	389 121
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	1 584	192	1 776
Centres de réadaptation	31 871	62 608	94 479
	56 613	428 763	485 376
FRAIS D'ADMINISTRATION	51 646	282 995	334 641
PARTICIPATION AU FINANCEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC	9 848	51 140	60 988
TOTAL	595 111	7 487 124	8 082 235

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Évolution du passif actuariel

L'évolution du passif actuariel représente l'augmentation (la diminution) du passif actuariel entre l'exercice courant et l'exercice précédent.

	2013	2012
SOLDE AU DÉBUT	**8 082 235**	7 864 569
VARIATION DU PASSIF ACTUARIEL		
ANNÉE COURANTE		
Augmentation liée aux accidents de l'année courante	**566 948**	585 345
Taux d'actualisation	-	9 766
	566 948	595 111
ANNÉES ANTÉRIEURES		
Baisse attendue résultant de l'indemnisation au cours de l'exercice basée sur l'évaluation précédente	**(459 291)**	(469 317)
Écarts d'expérience[1]		
Économiques	**(79 475)**	(13 177)
Non économiques	**(222 313)**	(86 543)
	(301 788)	(99 720)
Modifications aux méthodes et aux hypothèses actuarielles[2]		
Hypothèses économiques	**10 974**	200 517
Hypothèses de mortalité	**39 337**	55 581
Hypothèses d'invalidité	**12 780**	(28 281)
Méthodes et autres hypothèses actuarielles	**(44 039)**	(48 006)
Lois et règlements	-	11 781
	19 052	191 592
Total années antérieures	**(742 027)**	(377 445)
Variation du passif actuariel	**(175 079)**	217 666
SOLDE À LA FIN	**7 907 156**	8 082 235

(1) Les écarts d'expérience sont obtenus en évaluant l'impact des résultats de l'exercice sur le passif actuariel attendu, tel que déterminé lors de l'exercice précédent.

Les écarts d'expérience économiques de l'exercice résultent de l'impact du taux d'inflation au 1er janvier de l'exercice suivant la date d'évaluation par rapport au taux d'inflation attendu ainsi que de l'entrée en vigueur de nouvelles règles fiscales, le cas échéant. Au 1er janvier 2014, le taux d'inflation est de 0,9 % (1er janvier 2013 : 1,8 %) par rapport au taux d'inflation attendu de 2,0 %.

Les écarts d'expérience non économiques résultent de l'impact des montants versés et du nombre de personnes indemnisées au cours de l'exercice par rapport à ceux attendus.

(2) Les écarts découlant des modifications aux méthodes et aux hypothèses actuarielles résultent de la révision des méthodes actuarielles d'évaluation et des hypothèses actuarielles.

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Évolution du coût lié à l'indemnisation

Le coût d'une année d'accident représente la valeur actualisée des montants déboursés et à débourser (passif actuariel) pour les personnes accidentées, leurs mandataires et fournisseurs, le réseau de la santé, la participation au financement du Tribunal administratif du Québec ainsi que les frais d'administration de cette même année d'accident.

	Année d'accident						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
COÛT PRÉSENTÉ INITIALEMENT[1]	**1 068 499**	**958 219**	**919 227**	**916 414**	**862 794**	**877 973**	**840 365**
MONTANTS DÉBOURSÉS CUMULATIFS							
Dans l'année	257 477	256 259	248 094	262 308	281 897	300 127	**289 882**
Un an après	466 754	465 979	449 906	474 512	469 245	**486 534**	
Deux ans après	593 656	579 396	559 398	585 592	**577 003**		
Trois ans après	668 301	644 835	611 759	**653 372**			
Quatre ans après	714 778	680 259	**650 390**				
Cinq ans après	742 004	**713 516**					
Six ans après	**772 369**						
PASSIF ACTUARIEL AU 31 DÉCEMBRE 2013	**272 472**	**264 688**	**246 096**	**291 334**	**333 710**	**411 431**	**566 948**
COÛT RÉVISÉ[1]							
Un an après	998 114	938 949	881 766	868 141	879 380	**854 725**	
Deux ans après	963 945	919 549	839 472	888 028	**846 301**		
Trois ans après	944 294	883 313	838 983	**861 053**			
Quatre ans après	910 504	882 511	**804 318**				
Cinq ans après	904 768	**860 499**					
Six ans après	**901 938**						
EFFET DE L'ACTUALISATION[2]							
Passif actuariel	(80 911)	(68 234)	(53 267)	(50 344)	(42 291)	(32 128)	(15 159)
Montants déboursés cumulatifs	(61 992)	(49 471)	(38 901)	(33 309)	(22 121)	(11 112)	(1 306)
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DU COÛT INITIAL PAR RAPPORT AU COÛT RÉVISÉ	**166 561**	**97 720**	**114 909**	**55 361**	**16 493**	**23 248**	
PORTION DU COÛT RÉVISÉ À DÉBOURSER[3]	**21,2 %**	**22,8 %**	**24,0 %**	**28,0 %**	**34,4 %**	**44,4 %**	**65,7 %**

(1) Le coût est évalué à la date moyenne d'accident, au taux d'actualisation du passif actuariel.

(2) Cet effet résulte de l'actualisation à la date moyenne de l'accident.

(3) Ce ratio correspond à la somme du passif actuariel au 31 décembre et de l'effet de l'actualisation sur le passif actuariel, divisée par le coût révisé.

15. GESTION DU CAPITAL

Politique de capitalisation

La politique de capitalisation du Fonds d'assurance, adoptée en août 2011, a été établie conformément au respect des obligations de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec relativement à la situation financière du Fonds d'assurance.

Dans la politique de capitalisation, la Société a adopté les principes suivants :

- viser la pleine capitalisation, c'est-à-dire garantir le paiement de toutes les indemnités présentes et futures auxquelles les victimes d'un accident de la route ont droit, de même que les frais de gestion futurs inhérents;
- favoriser l'équité entre les catégories et les générations de cotisants afin que la contribution au Fonds d'assurance de chaque cotisant représente son risque;
- amortir les gains et les pertes sur un horizon raisonnable afin d'établir un équilibre entre la stabilité des contributions d'assurance et la solidité financière du Fonds d'assurance;
- promouvoir les bons comportements routiers et dissuader les comportements risqués.

Ces principes s'ajoutent à celui de plein financement, c'est-à-dire la suffisance des montants perçus pour couvrir les coûts d'une année d'accident au moyen de la tarification des contributions d'assurance, tel que prévu à l'article 17.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec.

La politique de capitalisation prévoit principalement les modalités suivantes :

- Amortissement du déficit cumulé du 31 décembre 2010 :

  Le déficit cumulé du 31 décembre 2010 de 1 572 979 000 $ porte intérêt au taux d'actualisation du passif actuariel et est progressivement éliminé au moyen des affectations et des contributions suivantes, lesquelles cessent d'être applicables dès l'élimination de ce déficit :

  - gains d'expérience de l'année courante pour les exercices 2011 à 2013;
  - contributions uniformes pour les classes de permis de conduire et d'immatriculation, mises en application progressivement à compter de 2012 et indexées par la suite, tel que prévu selon le Règlement sur les contributions d'assurance de la Loi sur l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. A-25, r. 3.1).
- Amortissement des gains et des pertes annuels à compter de 2011 :
  - amortir sur une période de dix ans, avec intérêts, le solde non amorti des excédents (déficits) cumulés relatifs aux gains et aux pertes économiques;
  - amortir sur une période de trois ans, avec intérêts, le solde non amorti des excédents (déficits) cumulés relatifs aux gains et aux pertes d'expérience des années courantes non affectés au déficit cumulé du 31 décembre 2010;
  - amortir sur une période de dix ans, avec intérêts, le solde non amorti des excédents (déficits) cumulés relatifs aux gains et aux pertes d'expérience des années antérieures.
- Lors d'une situation jugée de nature exceptionnelle, le conseil d'administration de la Société peut convenir des paramètres d'amortissement à appliquer;
- Le processus tarifaire de révision des contributions d'assurance est effectué au moins une fois tous les trois ans.

Au 31 décembre 2013, le taux de capitalisation est de 108 % (31 décembre 2012 : 95 %) et le taux de financement de l'exercice est de 131 % (31 décembre 2012 : 139 %).

15. GESTION DU CAPITAL (suite)

L'évolution des excédents (déficits) cumulés, présentée ci-dessous, permet de suivre l'application de la politique de capitalisation en vigueur depuis le 1er janvier 2011.

2013

		Excédent (déficit) cumulé lié aux gains (pertes)			
	Déficit cumulé du 31 décembre 2010	économiques	d'expérience des années courantes	d'expérience des années antérieures	Total
SOLDE AU DÉBUT	(1 041 256)	183 174	-	403 409	(454 673)
Résultat relatif à l'application de la politique de capitalisation					
Contributions d'assurance de capitalisation	214 723	-	-	-	214 723
Intérêts	(52 121)	10 203	-	22 470	(19 448)
	162 602	10 203	-	22 470	195 275
Excédent (déficit) relatif à l'exercice courant	-	447 802	266 059	203 935	917 796
Résultat net et résultat global	162 602	458 005	266 059	226 405	1 113 071
Affectation des excédents	266 059[1]	-	(266 059)	-	-
	428 661	458 005	-	226 405	1 113 071
SOLDE À LA FIN	(612 595)	641 179	-	629 814	658 398

2012

		Excédent (déficit) cumulé lié aux gains (pertes)			
	Déficit cumulé du 31 décembre 2010	économiques	d'expérience des années courantes	d'expérience des années antérieures	Total
SOLDE AU DÉBUT	(1 322 068)	(71 565)	-	463 238	(930 395)
Résultat relatif à l'application de la politique de capitalisation					
Contributions d'assurance de capitalisation	5 306	-	-	-	5 306
Intérêts	(76 858)	(4 169)	-	26 984	(54 043)
	(71 552)	(4 169)	-	26 984	(48 737)
Excédent (déficit) relatif à l'exercice courant	-	258 908	352 364	(86 813)	524 459
Résultat net et résultat global	(71 552)	254 739	352 364	(59 829)	475 722
Affectation des excédents	352 364[1]	-	(352 364)	-	-
	280 812	254 739	-	(59 829)	475 722
SOLDE À LA FIN	(1 041 256)	183 174	-	403 409	(454 673)

(1) L'affectation des excédents au déficit cumulé du 31 décembre 2010 découle des modalités de la politique de capitalisation.

15. GESTION DU CAPITAL (suite)

L'obligation légale de financement de l'année courante, telle que définie à la note 1, est respectée. Les contributions d'assurance ont été établies sur une base de plein financement.

L'obligation légale de pleine capitalisation, telle que définie à la note 1, est respectée.

16. PASSIFS ÉVENTUELS

Dans le cours normal de ses activités, la Société est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires pour le Fonds d'assurance. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation du Fonds d'assurance.

17. OPÉRATIONS ENTRE PARTIES LIÉES

Le Fonds d'assurance est lié à la Société, qui en est la fiduciaire. Les opérations avec la Société sont comptabilisées à la juste valeur et sont présentées dans le corps même des états financiers.

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS

La direction a mis en place des politiques et procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers.

La Société s'est dotée d'une politique de placement qui encadre les activités de placement de la Caisse. Cette politique a pour but de permettre à la Société de contribuer à l'atteinte de la pleine capitalisation du Fonds d'assurance, à l'aide d'une allocation d'actif optimale qui tient compte des objectifs et spécificités propres à celui-ci, soit :

- de réduire la volatilité de l'écart entre l'actif et le passif du Fonds d'assurance, tout en minimisant les contributions d'assurance pour un niveau de risque acceptable;
- de prendre en compte les placements sensibles à l'inflation, considérant l'impact qu'a cette dernière sur le passif actuariel;
- de diminuer l'exposition au risque d'évènements conduisant à des pertes financières majeures à moyen terme;
- d'adopter une approche dynamique de gestion de l'actif à l'aide d'une révision annuelle de son allocation optimale.

La politique établit également un portefeuille de référence qui indique l'allocation cible de l'actif du Fonds d'assurance entre les divers portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse ainsi que des bornes minimales et maximales.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placement. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires de la Caisse connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes de gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Risque de marché

Dépôts à participation

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. Cette valeur est influencée par la variation de certains paramètres de marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base, de même que par leur volatilité. Le risque provient de la volatilité du prix d'un instrument financier, laquelle découle de la volatilité de ces variables de marché.

Le portefeuille de référence établit la répartition cible à long terme par catégorie d'actifs ainsi que les bornes minimales et maximales permises. Ces dernières tiennent compte des positions prises au comptant et en instruments financiers dérivés. Le portefeuille de référence inclut également le niveau d'exposition cible aux devises étrangères. La proportion des catégories d'actifs composant le portefeuille de référence du Fonds d'assurance détermine le niveau d'exposition au risque de marché.

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Au 31 décembre 2013, le portefeuille de référence du Fonds d'assurance ainsi que les bornes minimales et maximales, en pourcentage des placements à la juste valeur, sont les suivants :

	Borne minimale %	Portefeuille de référence %	Borne maximale %
REVENU FIXE			
Valeurs à court terme	0,0	1,0	8,0
Obligations	17,8	25,8	37,8
Dettes immobilières	1,0	5,0	8,0
	23,8	31,8	48,8
PLACEMENTS SENSIBLES À L'INFLATION			
Obligations à rendement réel	0,0	10,0	13,0
Infrastructures	3,0	6,0	9,0
Immeubles	10,8	14,8	17,8
	22,8	30,8	38,8
ACTIONS			
Actions canadiennes	3,5	8,4	13,5
Actions Qualité mondiale	0,0	5,0	10,0
Actions mondiales	0,0	0,0	5,0
Actions américaines	0,0	4,5	9,5
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et de l'Extrême-Orient (EAEO)	0,0	3,5	8,5
Actions de marchés en émergence (ME)	1,0	4,0	7,0
Placements privés	7,0	10,0	13,0
	25,5	35,4	45,5
AUTRES PLACEMENTS			
Fonds de couverture	0,0	2,0	4,0
Répartition de l'actif	0,0	0,0	1,0
	0,0	2,0	5,0
TOTAL		100,0	
EXPOSITION AUX DEVISES			
Exposition à la devise américaine	2,3	7,3	12,3
Exposition aux devises EAEO	0,3	5,3	10,3
	2,6	12,6	22,6
STRATÉGIES DE SUPERPOSITION			
Taux d'intérêt 10 ans	- 5,0	- 3,0	0,0
Taux d'intérêt 30 ans	- 5,0	- 3,0	0,0
	- 10,0	- 6,0	0,0

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

En ce qui concerne la Caisse, le risque de marché est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, selon un niveau de confiance déterminé et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée selon un niveau de confiance de 99 % et sur une période d'exposition d'une année. Ainsi la VaR calculée par la Caisse présente le niveau de perte qu'un portefeuille devrait atteindre ou dépasser dans 1 % des cas. La Caisse évalue la VaR pour chaque instrument détenu dans ses portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le fonds particulier.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Cette méthode se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 500 jours d'observation des facteurs de risque, tels la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs.

Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, est la résultante du risque des indices de référence associé aux catégories d'actifs qui composent le portefeuille de référence et le portefeuille réel.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant activement le fonds particulier. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du fonds particulier pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque actif et le risque absolu du fonds particulier sont mesurés régulièrement par la Caisse.

Au 31 décembre 2013, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 307, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 500 jours, sont respectivement de 27,5 % et de 4,2 % (28,9 % et 4,8 % au 31 décembre 2012).

Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds d'assurance est investi dans des portefeuilles spécialisés, ce fonds est indirectement exposé au risque de change, d'intérêt ou de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure globale de la VaR. Seule l'exposition directe aux risques de change et de taux d'intérêt découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée ci-après. L'exposition indirecte aux placements sous-jacents est détaillée dans les états financiers de chaque portefeuille spécialisé.

Par ailleurs, la Caisse mentionne dans ses états financiers des éventualités découlant de garanties qu'elle a émises pour les BTAA. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier 307 s'élève à 304 285 000 $ au 31 décembre 2013 (31 décembre 2012 : 304 285 000 $).

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de change

Dépôts à participation

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Actions américaines, Actions EAEO, Actions mondiales, Actions Qualité mondiale et Actions des marchés en émergence. Les stratégies de superposition de devises sont employées par la Caisse pour compléter l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise américaine et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en instruments financiers dérivés sur la devise américaine et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment par des achats et des ventes de contrats de change à terme.

Au 31 décembre 2013, la juste valeur des contrats de change à terme dont l'échéance est inférieure à un an est un passif de 26 000 $ (31 décembre 2012 : passif de 14 000 $). Le montant nominal des achats de ces contrats de change est de 66 132 000 $ (31 décembre 2012 : 14 802 000 $) et de 93 000 $ pour les ventes (31 décembre 2012 : 13 300 000 $), pour un total de 66 225 000 $ (31 décembre 2012 : 28 102 000 $).

Au 31 décembre 2013, la juste valeur des contrats de change à terme est un passif de 26 000 $ (31 décembre 2012 : passif de 14 000 $) et se répartit en devises comme suit : passif de 27 000 $ en dollars américains (31 décembre 2012 : passif de 4 000 $), actif de 3 000 $ en euros (31 décembre 2012 : actif de 1 000 $), actif de 6 000 $ en livres sterling (31 décembre 2012 : actif de 4 000 $) et passif de 8 000 $ en d'autres devises (31 décembre 2012 : passif de 15 000 $).

Le Fonds d'assurance, par sa politique de placement, fixe les positions de référence sur la devise américaine et sur les devises des pays de la zone EAEO, ainsi que les bornes minimales et maximales permises.

Risque de taux d'intérêt

Dépôts à participation

La politique de placement du Fonds d'assurance définit une stratégie de superposition qui a pour objectif de diminuer la perte financière qui découlerait d'une hausse des taux d'intérêt. En conformité avec cette stratégie, la Caisse prend des contrats d'échange de taux d'intérêt sur les obligations du gouvernement du Canada équivalant à une position courte pour 6,0 % du portefeuille du Fonds d'assurance. Un contrat d'échange de taux d'intérêt constitue une opération par laquelle deux parties conviennent d'échanger des flux financiers selon des modalités prédéterminées prévoyant notamment un notionnel, un indice de référence, un échéancier de versements et une durée.

Au 31 décembre 2013, la juste valeur positive attribuée au Fonds d'assurance pour ces contrats d'échange de taux d'intérêt détenus par la Caisse, dont l'échéance est de plus de cinq ans, est de 59 875 000 $ (31 décembre 2012 : 3 865 000 $) et la valeur nominale afférente est de 466 897 000 $ (31 décembre 2012 : 466 897 000 $).

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Autres actifs et passifs financiers

Les dépôts à vue (dépôts à découvert) et le dû à la Société portent intérêt à taux variable. Il en résulte un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces actifs et passifs financiers. L'effet net, tant sur ces actifs (excluant les dépôts à participation) que sur ces passifs financiers, d'une augmentation (réduction) immédiate et soutenue de 0,25 % des taux d'intérêt est d'augmenter (de réduire) les charges d'intérêts de 66 000 $ (31 décembre 2012 : 60 000 $).

Risque de concentration

Dépôts à participation

La concentration du risque de marché survient lorsque des investissements ne sont pas diversifiés ou lorsqu'ils sont effectués auprès de la même entité. La concentration du risque de marché du Fonds d'assurance découle de son obligation légale d'investir exclusivement auprès de la Caisse, selon l'article 23.0.7 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, s'exposant ainsi au cadre de référence de gestion d'un unique gestionnaire et dont les effets se répercutent sur plusieurs portefeuilles spécialisés.

Risque de crédit

Dépôts à participation

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader. Le risque de crédit provient notamment des titres à revenus fixes, des instruments financiers dérivés, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés.

L'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds d'assurance est investi dans des portefeuilles spécialisés, ce fonds est indirectement exposé au risque de crédit. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers dérivés de ce fonds est présentée. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers. Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier sont négociés avec la Caisse, laquelle bénéficie d'une cote de crédit AAA.

Autres actifs et passifs financiers

Le Fonds d'assurance est exposé à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. Les créances du Fonds d'assurance sont constituées des sommes à recouvrer de particuliers ayant reçu des paiements d'indemnisation en trop. Le Fonds d'assurance évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable des créances représente l'exposition maximale du Fonds d'assurance au risque de crédit.

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit au 31 décembre :

	2013		
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**
Surpayés d'indemnisation, en souffrance depuis :			
Moins de 1 an	**3 156**	**789**	**2 367**
1 à 2 ans	**2 578**	**1 671**	**907**
2 à 3 ans	**2 837**	**2 411**	**426**
Plus de 3 ans	**10 313**	**10 158**	**155**
	18 884	**15 029**	**3 855**

	2012		
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**
Surpayés d'indemnisation, en souffrance depuis :			
Moins de 1 an	5 025	1 256	3 769
1 à 2 ans	3 212	2 086	1 126
2 à 3 ans	2 041	1 735	306
Plus de 3 ans	9 530	9 387	143
	19 808	14 464	5 344

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2013	2012
SOLDE AU DÉBUT	**14 464**	13 124
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**2 635**	3 155
Reprise de provision	**(2 070)**	(1 815)
SOLDE À LA FIN	**15 029**	14 464

Risque de liquidité

Dépôts à participation

L'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que les dépôts à participation sont investis dans des portefeuilles spécialisés, le fonds particulier du Fonds d'assurance est indirectement exposé au risque de liquidité, c'est-à-dire le risque que les portefeuilles spécialisés ne soient pas en mesure de respecter leurs engagements. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers dérivés de ce fonds est présentée. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Déboursés associés au passif actuariel et aux autres passifs

Le risque de liquidité représente l'éventualité que l'entité ne soit pas en mesure de respecter en permanence ses engagements sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

La direction de la Société gère ce risque conformément à sa politique et à ses principes en matière de trésorerie et d'exploitation. Le Fonds d'assurance dispose de placements et de dépôts à découvert qui lui permettent de respecter en permanence ses engagements. La direction de la Société estime, en se fondant sur les flux de trésorerie antérieurs et en tenant compte de la révision des contributions d'assurance, que les flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles du Fonds d'assurance continueront de procurer les liquidités nécessaires afin qu'il puisse acquitter ses obligations à mesure qu'arrive leur échéance.

La projection des montants à débourser, non actualisés, associés au passif actuariel et aux autres passifs au 31 décembre 2013 est présentée dans le tableau suivant.

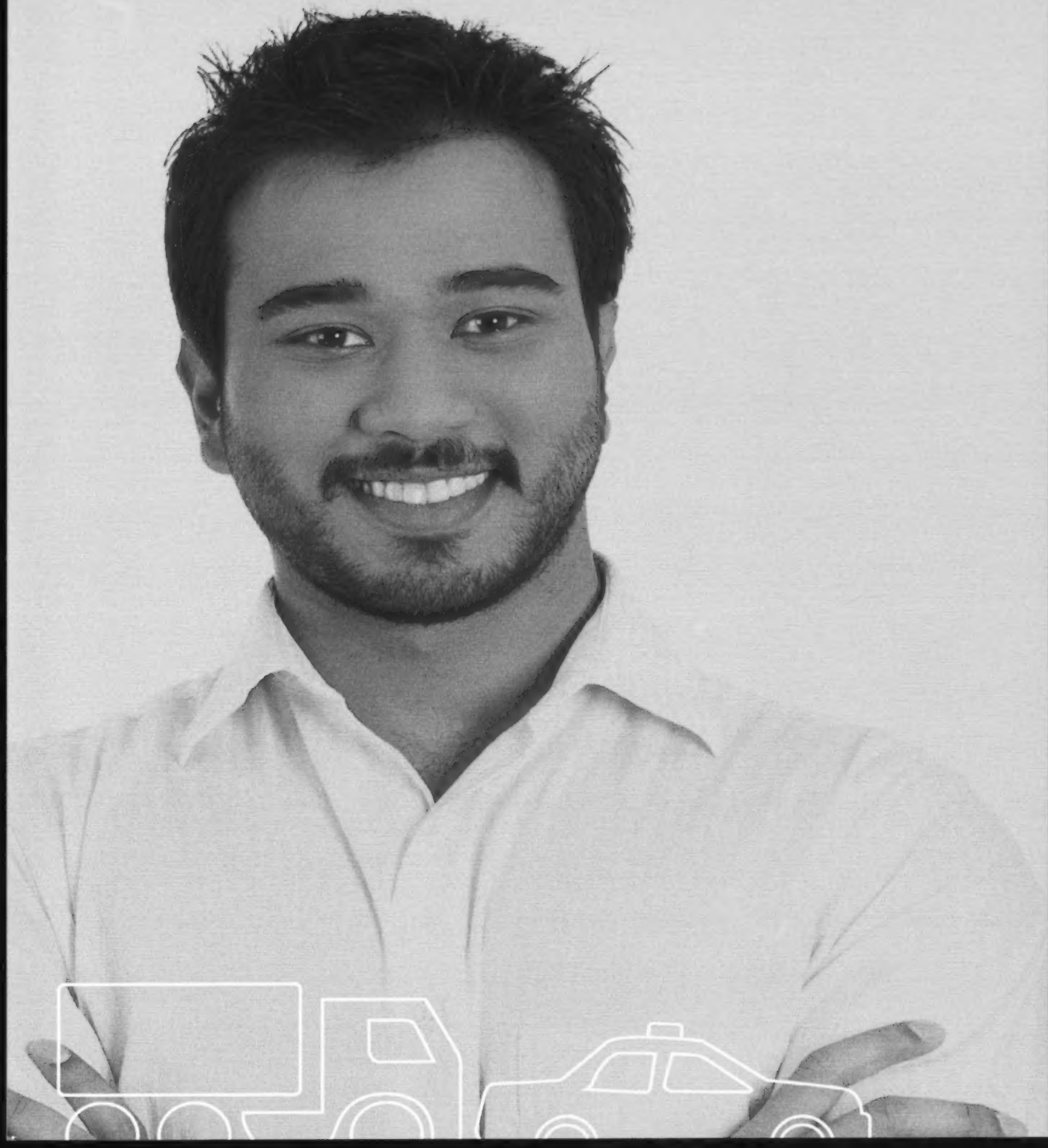
	2014	2015	2016	2017	2018 et plus	Total
DÉBOURSÉS ASSOCIÉS AU PASSIF ACTUARIEL						
Personnes accidentées, leurs mandataires et leurs fournisseurs	753 677	624 238	541 279	500 650	12 987 449	15 407 293
Réseau de la santé	71 881	32 448	22 311	21 244	1 257 755	1 405 639
Frais d'administration	64 000	46 176	34 535	27 080	466 047	637 838
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	12 143	12 014	10 650	8 672	35 751	79 230
	901 701	**714 876**	**608 775**	**557 646**	**14 747 002**	**17 530 000**
DÉBOURSÉS ASSOCIÉS AUX AUTRES PASSIFS						
Découvert bancaire	12 492	-	-	-	-	12 492
Charges à payer et frais courus						
Gouvernement du Québec	2 078	-	-	-	-	2 078
Autres	35	-	-	-	-	35
Dû à la Société	41 911	-	-	-	-	41 911
	56 516	-	-	-	-	**56 516**
	958 217	**714 876**	**608 775**	**557 646**	**14 747 002**	**17 586 516**

19. GESTION DU RISQUE D'ASSURANCE

Le risque lié à l'indemnisation représente le risque de pertes financières découlant de l'expérience défavorable liée à l'indemnisation et aux charges du Fonds d'assurance, c'est-à-dire le risque que les actifs soient insuffisants pour couvrir le paiement des obligations du Fonds d'assurance. Sur le plan du financement d'une nouvelle année d'accident, il représente le risque d'insuffisance des contributions d'assurance pour couvrir le paiement des obligations de cette même année d'accident. Par ailleurs, certains facteurs tels le bilan routier et des événements catastrophiques pourraient contribuer à accroître ce risque. Cependant, ces facteurs ne sont pas considérés lors de l'évaluation du passif actuariel puisqu'ils se rattachent, le cas échéant, à des accidents de la route non encore survenus.

Le risque d'assurance découle également du fait que des écarts importants puissent survenir entre les résultats réels et ceux découlant des hypothèses actuarielles sous-jacentes à l'évaluation du passif actuariel et à la tarification des contributions d'assurance. Les analyses de sensibilité des hypothèses actuarielles les plus significatives sont présentées à la note 14.

La Société gère le risque d'assurance par un processus continu d'évaluation et de révision de ses pratiques administratives et par les efforts qu'elle consacre à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. La Société établit le niveau des contributions d'assurance en s'assurant de respecter ses obligations de financement et de capitalisation ainsi que les principes de sa politique de capitalisation, tels que définis à la note 1 et à la note 15. La tarification prend en compte, entre autres, le risque relatif de chaque catégorie de véhicules et de permis de conduire ainsi que le comportement des conducteurs au moyen des points d'inaptitude. Les incidences financières résultant du risque d'assurance sont gérées par l'application de la politique de capitalisation; toute perte d'expérience est amortie au moyen de contributions d'assurance de capitalisation, qui s'ajoutent aux contributions d'assurance de financement et dont les modalités sont prévues à la politique de capitalisation.



Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnu comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens.

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Contrôle routier Québec est une agence rattachée à la Société de l'assurance automobile du Québec. En vertu de la Loi sur l'administration publique, elle a l'obligation de produire un plan d'action annuel dont elle doit rendre compte. Ses résultats financiers sont inclus dans ceux de la Société.

LA MISSION, LA VISION ET LES AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

LA MISSION

Contrôle routier Québec a pour mission d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens ainsi que de prévenir et de réprimer les infractions aux lois et règlements régissant cette industrie du transport et à toutes autres lois édictées par le gouvernement, afin :

- d'améliorer la sécurité des usagers de la route;
- d'assurer la protection du réseau routier;
- de veiller au maintien de l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens.

Contrôle routier Québec favorise le partenariat avec les instances gouvernementales, la population, les personnes ou organismes impliqués dans le domaine du transport des personnes et des biens ainsi que les autres agences ou services impliqués dans l'application de la loi.

LA VISION

Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnu comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens, et comme un acteur indispensable afin que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde, par l'engagement, les compétences et le professionnalisme de chaque membre de son équipe.

LES AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

La prévention et la sensibilisation

Contrôle routier Québec encourage et favorise des comportements respectueux des lois et des règlements, et appuie l'industrie du transport des personnes et des biens dans la recherche de solutions pour agir sur les causes de la délinquance afin de diminuer les risques liés à l'usage de la route.

La communication

Contrôle routier Québec désire renseigner les transporteurs, les partenaires, les citoyens et les employés pour favoriser l'échange d'information afin de résoudre les problèmes, d'assurer le suivi des actions et de maintenir une relation de confiance, notamment par l'entremise de tables de concertation régionales et de son comité consultatif.

L'application des lois et des règlements

Contrôle routier Québec doit appliquer des stratégies de contrôle afin d'agir sur des situations ou des comportements à risque en appliquant des mesures pénales ou administratives.

La recherche

Contrôle routier Québec analyse son environnement et celui de l'industrie afin de cerner efficacement les enjeux et de déployer de meilleures pratiques.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION 2013

Le Plan d'action 2013 de Contrôle routier Québec (CRQ) s'est inscrit dans la suite de la planification stratégique 2010-2012. Les objectifs retenus pour 2013 sont demeurés alignés sur les priorités organisationnelles.

ENJEU 1

LE POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE DE CRQ

Contrôle routier Québec est un partenaire essentiel en matière de sécurité routière dans le paysage québécois. Afin de poursuivre ses efforts de positionnement, l'organisation maintient ses interventions auprès de l'industrie du transport, de ses partenaires, de l'appareil gouvernemental et de la population en général.

ORIENTATION 1

Positionner CRQ comme un leader en matière de sécurité du transport des personnes et des biens

Contrôle routier Québec accentue ses efforts pour contrer la délinquance économique[14] et participer à l'amélioration du bilan routier. Ces différentes activités contribuent à renforcer sa position de leader parmi les acteurs de l'industrie. Contrôle routier Québec travaille de concert avec ses partenaires et en collaboration avec les usagers de la route pour obtenir des résultats positifs année après année et contribuer à l'amélioration du bilan routier.

14. La délinquance économique concerne principalement les situations où les lois et les règlements sur les permis nécessaires pour effectuer le transport des personnes et des biens n'ont pas été respectés ou que les droits requis n'ont pas été acquittés.

OBJECTIF **1.1**

Améliorer l'efficience de CRQ en matière de délinquance économique

INDICATEURS	CIBLES 2013	RÉSULTATS 2013
Nombre d'outils de ciblage mis en œuvre	Mettre en œuvre les outils de ciblage développés	**1 outil de ciblage mis en œuvre**
Nombre d'opérations effectuées en matière de délinquance économique	Effectuer des opérations en matière de délinquance économique	**473 opérations effectuées**

- L'application informatique pour le traitement des dénonciations a été implantée en 2013. Elle est utilisée par le personnel désigné de Contrôle routier Québec pour traiter les dénonciations de citoyens à propos de comportements susceptibles de menacer la sécurité des usagers de la route et de nuire à la protection du réseau routier ainsi qu'au maintien de l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens;
- Les travaux entrepris en 2012 se poursuivent pour mettre en place le Système intégré de gestion des données, qui permettra une lecture approfondie des données opérationnelles. L'organisation améliorera ainsi son efficience en matière de délinquance économique;
- La délinquance économique est au cœur de la majorité des opérations tenues par les services de contrôle routier :
  - Des opérations provinciales touchant particulièrement les heures de conduite, la vérification des freins et l'état mécanique des véhicules ont été tenues tout au long de l'année;
  - L'opération nationale sur le transport de marchandises dangereuses, qui s'intègre à l'opération pancanadienne de vérification des marchandises dangereuses, a été réalisée en collaboration avec Transports Canada et Revenu Québec;
  - Les périodes de déneigement et de déménagement ont également retenu l'attention, ainsi que les problématiques liées au transport de personnes, notamment le transport en limousine sans permis, le transport des ouvriers saisonniers en milieu agricole et le transport par taxi hors territoire.

OBJECTIF **1.2**

Amorcer des actions visant à améliorer le bilan routier dans le domaine du transport des personnes et des biens

INDICATEURS	CIBLE 2013	RÉSULTATS 2013
Nombre de partenaires impliqués	Réaliser des actions en sécurité routière en maximisant le plein potentiel du partenariat	**95 partenaires impliqués**
Nombre d'activités faites conjointement avec les partenaires		**198 activités conjointes**

- L'opération « Explosifs » a été tenue conjointement avec la Sûreté du Québec sur le site de transbordement du port de Grande-Anse à Saguenay. L'activité visait le respect de la réglementation sur le transport de matières dangereuses;
- En collaboration avec différents corps policiers de la province, des opérations ont été tenues pour s'assurer du respect de la réglementation en matière d'alcool au volant par les conducteurs de véhicules lourds, de véhicules de transport de personnes et d'autres véhicules commerciaux;
- D'autres opérations importantes ont également été tenues en collaboration avec nos partenaires, notamment à propos de l'utilisation du cellulaire au volant, de la sécurité du transport en autobus scolaire et du corridor de sécurité (*Move Over Law*);

- Conjointement avec la Commission scolaire des Navigateurs, la Ville de Lévis, le Service de police de Lévis, le ministère des Transports du Québec et la Sûreté du Québec, Contrôle routier Québec participe activement aux travaux du comité du plan d'intervention d'urgence sur la fermeture des ponts. Ce comité travaille à l'élaboration de stratégies à appliquer dans l'éventualité de la fermeture du pont Pierre-Laporte ou du pont de Québec;
- Contrôle routier Québec a aussi été présent en milieu agricole, plus spécialement à l'Institut de technologie agroalimentaire de Saint-Hyacinthe, afin de sensibiliser les futurs travailleurs à la réglementation en vigueur;
- Différentes activités ont été tenues pour sensibiliser les conducteurs au respect des voies et au partage de la route :
  - Par exemple, des opérations de type barrages routiers, avec remise de dépliants sous le thème « Restons en vie, chacun dans sa voie » ont visé à sensibiliser les utilisateurs de la route à l'empiètement sur la voie inverse;
  - De même, les automobilistes ont été sensibilisés au respect de la réglementation (vitesse, conditions routières, fatigue au volant) ainsi qu'aux particularités de la route (voies sinueuses, etc.) en collaboration avec la Sûreté du Québec et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord.

OBJECTIF **1.3**

Faire connaître à la population le rôle de CRQ et ses impacts sur la sécurité routière

INDICATEURS	CIBLES 2013	RÉSULTATS 2013
Nombre d'événements pertinents auxquels CRQ a participé	Participer aux événements s'adressant au grand public selon la pertinence	**29 événements**
Nombre de campagnes d'information auxquelles CRQ a participé	Participer aux campagnes d'information en matière de sécurité routière	**4 campagnes d'information**

- Cette année encore, Contrôle routier Québec a participé à la campagne de sensibilisation concernant la période de dégel, en plus de mener plusieurs opérations de contrôle visant particulièrement les charges des véhicules lourds de façon à assurer la protection du réseau routier;
- Contrôle routier Québec a également participé à l'été 2013 au lancement du Programme nord-américain de gestion de la fatigue. Ce faisant, il a sensibilisé ses partenaires et les membres de l'industrie du transport aux risques d'accidents de la route dus à la fatigue;
- Une opération de vérification du transport de marchandises dangereuses s'est déroulée dans plusieurs régions du Québec. Cette activité visait à s'assurer que le transport par camion de ce type de marchandises s'effectue de façon sécuritaire et en conformité avec tous les règlements fédéraux et provinciaux, et ce, dans le but de protéger la sécurité du public;
- Contrôle routier Québec a tenu des opérations « Sécuribus » visant à s'assurer que le transport d'écoliers s'effectue de façon sécuritaire et en conformité avec les lois et règlements en vigueur;
- Les tables de concertation régionales en place ont donné lieu en 2013 à huit rencontres afin de discuter des besoins et des préoccupations des membres qui les composent au regard de la sécurité routière, notamment sur des problématiques régionales concernant les lois et règlements applicables au transport des personnes et des biens;
- La participation de Contrôle routier Québec au Forum régional de développement durable du Bas-Saint-Laurent a aussi permis de faire connaître son expertise et de partager ses connaissances du réseau routier en ce qui concerne la sécurité routière;
- Contrôle routier Québec a participé à différents congrès, salons et événements. Parmi ceux-ci, mentionnons ExpoCam, le Grand Rendez-vous santé et sécurité du travail ainsi que l'Exposition de dépanneuses, au cours desquels les contrôleurs routiers ont pu faire connaître au grand public leur rôle et la mission de l'organisation.

L'ADAPTATION AUX NOUVELLES RÉALITÉS DE L'ENVIRONNEMENT

Comme toutes les organisations publiques, Contrôle routier Québec doit faire face à un environnement en constante redéfinition. Quotidiennement, des changements législatifs, économiques, technologiques, sociodémographiques et environnementaux doivent être pris en compte. Pour continuer de remplir adéquatement son mandat, Contrôle routier Québec doit composer avec les besoins grandissants de ses partenaires et de l'industrie du transport, et s'adapter aux nouvelles réalités de son milieu.

ORIENTATION 2

Développer une approche globale et intégrée de notre mission

Afin de mettre en place une approche globale et intégrée de sa mission, Contrôle routier Québec mise sur quatre axes d'intervention : Communication, Prévention et sensibilisation, Recherche et Application des lois et des règlements. En 2013, une importance particulière a été accordée à la prévention, en collaboration avec les partenaires, afin de mieux prévenir les causes de la délinquance et de poursuivre l'atteinte des résultats.

OBJECTIF 2.2

Développer et mettre en œuvre une approche en matière de prévention

INDICATEUR	CIBLE 2013	RÉSULTAT 2013
Nombre d'actions spécifiques de prévention réalisées avec les partenaires	Réaliser des actions spécifiques de prévention avec les partenaires	**114 actions réalisées**

- En 2013, des actions de prévention ont été tenues afin de sensibiliser l'industrie aux règles de sécurité et aux obligations entourant les diverses réglementations, ainsi que pour faire connaître le travail des contrôleurs routiers et son importance pour la sécurité routière et la sécurité du public;
- Cette année encore, la surveillance des ponts et viaducs a été une priorité, plus particulièrement le pont Champlain, dans la région de Montréal;
- Contrôle routier Québec a également joué un rôle d'importance dans la réalisation du plan d'urgence décrété par la Ville de Saguenay à la suite de la fermeture du pont Dubuc;
- Une simulation d'un séisme, à laquelle Contrôle routier a participé, a eu lieu dans la région de Baie-Saint-Paul. L'activité s'est déroulée dans le cadre d'une rencontre de tous les intervenants d'urgence en gestion de sécurité civile de la région de Québec;
- En collaboration avec l'Association des propriétaires d'autobus du Québec, Contrôle routier Québec a contribué à la mise en place du premier colloque des conducteurs d'autobus professionnels, permettant aux participants de mieux connaître et comprendre les lois et règlements qui régissent le transport par autobus.

ENJEU 3

LA CAPACITÉ DE FINANCEMENT DES SERVICES DE CRQ

Contrôle routier Québec continue de s'intéresser de près à la question du financement pour s'assurer à la fois de satisfaire aux attentes des contribuables et d'effectuer une gestion responsable des sommes qui lui sont allouées. Afin de répondre aux exigences de son environnement, l'organisation a choisi d'investir judicieusement pour améliorer et élargir son offre de service à la population.

ORIENTATION 4

Se doter des ressources nécessaires à la réalisation de notre vision

Contrôle routier Québec assure sa mission en s'appuyant sur du personnel compétent, des infrastructures adéquates ainsi que des équipements adaptés et en quantité suffisante. Il doit y parvenir dans un contexte où les ressources humaines et financières sont limitées; c'est pourquoi chaque décision vise l'optimisation des ressources.

OBJECTIF 4.2
Optimiser les investissements

INDICATEURS	CIBLES 2013	RÉSULTATS 2013
État d'avancement des travaux	Poursuivre les travaux d'optimisation des processus d'approvisionnement	**Travaux prévus terminés**
État d'avancement de la priorisation des besoins	Prioriser les besoins en technologie de l'information en fonction des possibilités d'optimiser nos façons de faire	**Besoins priorisés**
État d'avancement des travaux	Réaliser les travaux pour mettre en œuvre des projets du plan d'investissement	**Travaux en cours**

- Les travaux d'optimisation des processus d'approvisionnement touchant les volets « Véhicule » et « Matériel informatique » ont été complétés en 2013 dans le cadre du projet d'optimisation des processus d'approvisionnement. Cela a permis de simplifier les façons de faire en ce domaine et de clarifier les rôles et les responsabilités de chacun;
- Une démarche d'optimisation des méthodes d'approvisionnement et de gestion des uniformes ainsi que des systèmes d'attribution des uniformes a été déposée, ce qui a permis de cibler les meilleures pratiques et de réduire les délais;
- Pour répondre aux orientations d'efficience et de développement durable, la technologie permettant la vidéoconférence a été introduite dans l'ensemble des bureaux de Contrôle routier Québec. Cette nouvelle technologie permet à l'organisation de diminuer le nombre de déplacements et de dégager plus de temps pour travailler sur la mission;
- Contrôle routier Québec s'est doté de salles de mesures d'urgence afin de disposer d'infrastructures adéquates lui permettant d'être autonome en cas de sinistre tout en favorisant des mécanismes de coordination avec les partenaires impliqués dans la sécurité civile;
- Contrôle routier Québec a procédé au remplacement des imprimantes véhiculaires. Ce projet imposait la révision des différents formulaires utilisés par les contrôleurs routiers lors de leurs interventions et la formation du personnel à l'utilisation de la nouvelle technologie. Ce remplacement permet, notamment, l'impression plus rapide des formulaires et l'authentification électronique plutôt que la signature manuelle.

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

En 2013, l'effectif autorisé de Contrôle routier Québec était de 413 équivalents temps complet (ETC)[15] alors que son effectif utilisé a été de 415 ETC[16], soit 384 ETC réguliers et 31 ETC occasionnels.

Répartition de l'effectif utilisé de Contrôle routier Québec par catégorie d'emplois en équivalents temps complet (ETC)

	CONTRÔLEURS ROUTIERS SUR ROUTE	CONTRÔLEURS ROUTIERS EN VÉRIFICATION MÉCANIQUE	CONTRÔLEURS ROUTIERS EN ENTREPRISE	PERSONNEL DE SOUTIEN OPÉRATIONNEL	PERSONNEL DE SOUTIEN ADMINISTRATIF	CADRES	TOTAL
Directions régionales	251	-	19	38	3	15	326
Siège social	1	5	-	35	41	7	89
Total 2013	**252**	**5**	**19**	**73**	**44**	**22**	**415**[17]
Total 2012	252	6	19	71	40	22	411
Total 2011	246	6	19	73	37	23	404
Total 2010	250	6	24	76	40	21	417
Total 2009	253	5	23	78	40	21	419

Puisque les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2013, les charges relatives au mandat de Contrôle routier Québec ont augmenté de 3,8 %, soit de 2,4 millions de dollars. Cette hausse de 2,4 millions de dollars par rapport à 2012 s'explique, notamment, par une augmentation des frais de communication liée à la mise en place, en avril 2013, du nouveau système de radiocommunication utilisé par les contrôleurs routiers visant à répondre à une demande gouvernementale d'interopérabilité avec les autres ministères et organismes lors de catastrophes tels la crise du verglas ou le déluge du Saguenay. Comme Contrôle routier Québec est financé principalement par une contribution du gouvernement du Québec, les produits ont connu la même augmentation[18].

Les charges ont été évaluées selon une formule basée sur la gestion par activité et incluent le coût des services de soutien offerts centralement par la Société de l'assurance automobile du Québec.

15. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.
16. L'écart a été financé à même l'effectif total de la Société autorisé par le Conseil du trésor.
17. Exclut le nombre d'ETC imputés à l'administration de l'activité du contrôle routier. Au total, le mandat de contrôle routier a utilisé 522 ETC en 2013.
18. Contrôle routier Québec est financé principalement par une contribution du gouvernement du Québec qui découle d'une entente conclue en vertu de l'article 648 du Code de la sécurité routière entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Finances et de l'Économie. Cette contribution équivaut aux dépenses relatives au mandat de la Vice-présidence au contrôle routier moins les autres revenus, jusqu'à la somme maximale prévue par l'entente.

Résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2013 (en milliers de dollars)

	2013	2012
Produits		
Contribution du gouvernement du Québec	63 983	61 643
Autres produits	2 670	2 589
Total	66 653	64 232
Charges		
Traitements et charges sociales	40 655	39 927
Frais de déplacement	960	1 120
Services administratifs et professionnels	2 696	2 877
Frais de communication	4 127	1 789
Information et publicité	189	192
Mobilier, agencement et équipement	287	400
Frais d'entretien	3 364	3 440
Intérêts et autres	514	509
Loyers, taxes et électricité	2 877	2 832
Matériel informatique et bureautique	137	89
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 368	2 594
Impression, fournitures et autres dépenses	1 401	1 738
Amortissement des immobilisations	6 552	6 044
Rémunération des mandataires	9	-
Frais d'utilisation du siège social	886	940
Remboursement de frais d'administration par des tiers	(369)	(259)
Total	**66 653**	**64 232**

Contribution du gouvernement du Québec (en milliers de dollars)

	2013	2012
Contribution fixée dans l'entente	69 213	67 610
Contribution réelle	63 983	61 643
Excédent	**5 230**	**5 967**

LE COMITÉ CONSULTATIF

Dans le but d'améliorer ses pratiques sur le terrain et de se rapprocher de ses partenaires, Contrôle routier Québec s'est doté d'un comité consultatif formé de représentants de l'industrie et des milieux municipal et gouvernemental. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientations, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2013, le comité consultatif a tenu quatre rencontres, dont une en conférence téléphonique.

Ce comité, présidé au 31 décembre 2013 par M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier, est composé des personnes suivantes :

M. Daniel Allard, inspecteur-chef, Service de police de la Ville de Montréal;

M. Joseph Bavota, directeur général, Association des mandataires en vérification mécanique du Québec;

M^me^ Julie Bédard, directrice, Direction stratégique, Contrôle routier Québec, Société de l'assurance automobile du Québec;

M. Pierre Bourgeois, mandataire en sécurité routière, Association des directeurs de police du Québec;

M. Réjean Breton, président, Association des professionnels du dépannage du Québec;

M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec;

M. Benoît Cayouette, directeur, Direction du transport routier des marchandises, ministère des Transports du Québec;

M. René Désaulniers, chef du Service du comportement des usagers de la route, Vice-présidence à la sécurité routière, Société de l'assurance automobile du Québec;

M. Nicolas Fortin, directeur adjoint foresterie, Conseil de l'industrie forestière du Québec;

M^me^ Geneviève Frenette, conseillère aux entreprises, Association des propriétaires d'autobus du Québec;

M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machinerie lourde du Québec;

M. Florian Lafage, Secteurs sciences et techniques, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;

M. Paul Leduc, capitaine, Sûreté du Québec;

M. Gaétan Légaré, directeur général, Association nationale des camionneurs artisans;

M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;

M. Guy Mailhot, directeur, Direction du développement stratégique et des communications, Commission des transports du Québec;

M. Mario Sabourin, directeur général, Camo-Route;

M^me^ Antoinette Tannous, commissaire IFTA (Entente internationale concernant la taxe sur les carburants), Revenu Québec.

L'ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE

Afin de maintenir un degré élevé de performance et pour innover et améliorer sans cesse ses pratiques, la Société évalue les éléments-clés de sa gestion au moyen d'indicateurs significatifs de son efficacité et de sa performance.

Chaque présentation comprend un premier tableau qui compare la performance de la Société pour les trois années les plus récentes. Un second tableau propose une comparaison historique de la performance de la Société avec celle d'autres organisations similaires ou celle d'autres pays ou territoires. Les critères ayant guidé le choix des autres organisations sont, notamment : une performance reconnue, la similarité des contextes organisationnels, la proximité, des liens déjà établis, le fait d'être membres des mêmes associations ou encore de partager les mêmes normes. Enfin, une explication contextuelle permet d'apprécier l'ensemble des résultats présentés.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Pour évaluer sa performance en sécurité routière, la Société a choisi de comparer le bilan routier du Québec avec celui de l'Ontario, du Canada ainsi que de six autres pays, au moyen de trois indicateurs de performance. La similarité du contexte nord-américain, une performance reconnue en matière de sécurité routière et une collaboration déjà établie ont guidé le choix des comparables.

Pour apprécier les résultats liés à l'étalonnage, il est essentiel de tenir compte du contexte particulier à chaque territoire comparé, entre autres la densité de population, le type de réseau routier, les infrastructures routières et leur niveau de développement.

Évolution historique d'indicateurs de sécurité routière au Québec

	2013	2012	2011
Nombre annuel de décès[19]	399	421	475
Nombre annuel de blessés graves	1 727	1 955	2 020
Moyenne triennale du nombre de décès[20]	432	461	489
Moyenne triennale du nombre de blessés graves	1 901	2 089	2 171
Taux de décès par 100 000 habitants	4,9	5,2	5,9
Taux de décès par 10 000 véhicules	0,6	0,7	0,8
Taux de motorisation par 1 000 habitants	759	752	747
Proportion de conducteurs décédés avec alcoolémie supérieure à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang	n. d.	37,1 %	35,6 %

Comparaison des indicateurs de sécurité routière avec ceux d'autres pays ou territoires

PAYS-TERRITOIRES/ INDICATEURS	QUÉBEC	ONTARIO	CANADA	ÉTATS-UNIS	FRANCE	SUÈDE	GRANDE-BRETAGNE	PAYS-BAS	NOUVELLE-ZÉLANDE
Nombre annuel de décès[19]									
2012	421	n. d.	n. d.	33 561	3 653	285	1 754	650	308
2011	475	464	2 006	32 476	3 963	319	1 901	661	284
2010	488	579	2 237	32 999	3 992	266	1 850	640	375
Moyenne triennale du nombre de décès[20]									
2012	461	n. d.	n. d.	33 013	3 869	290	1 835	650	322
2011	489	536	2 155	33 120	4 076	314	1 991	674	348
2010	516	591	2 299	34 768	4 180	340	2 203	703	375
Taux de décès par 100 000 habitants									
2012	5,2	n. d.	n. d.	10,7	5,8	3,0	2,8	3,9	6,9
2011	5,9	3,5	5,8	10,4	6,3	3,4	3,1	4,0	6,4
2010	6,2	4,4	6,6	10,7	6,4	2,8	3,1	3,9	8,6

Malgré une augmentation de la population et du parc automobile, le bilan routier québécois continue de s'améliorer d'année en année.

En 2012, au Québec, le nombre total de décès en lien avec les accidents de la route a diminué de manière significative, par rapport aux deux années précédentes. Avec un taux de 5,2 décès par 100 000 habitants, le Québec obtient un résultat comparable à celui de deux des territoires avec lesquels il se compare, soit la France et le Canada.

19. Les données sur les accidents relatives aux décès pour la période de 2007 à 2011 ont été révisées à partir des données du Fonds d'assurance et du Bureau du coroner. Les données de 2012 et 2013 demeurent quant à elles provisoires et seront révisées de la même façon en cours d'année.

20. Moyenne triennale se terminant selon l'année indiquée.

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Afin de répondre à une demande grandissante de la part de sa clientèle, la Société continue de privilégier la prestation autonome de services (PAS)[21] parmi l'ensemble des modes de prestation de services qu'elle lui offre.

Pour son étalonnage, la Société a d'abord choisi d'en comparer le taux d'utilisation avec celui d'organisations qui, d'une part, évoluent dans des domaines similaires et, d'autre part, sont membres du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM). Pour l'année 2013, la comparaison a été faite avec une organisation d'une autre province du Canada et une autre d'un pays européen. Dans les prochaines années, les travaux viseront à ajouter d'autres organisations.

Plus précisément, l'étalonnage porte sur l'évolution du taux d'utilisation de la PAS d'année en année par la clientèle ayant choisi ce type de prestation de services comparativement aux autres modes de prestation offerts par l'organisation, et ce, selon les données disponibles[22] pour les services inclus[23] dans le cadre de cet exercice.

Évolution historique d'indicateurs en matière de service à la clientèle

	2013	2012	2011
Nombre annuel de transactions en ligne grand public (site Web)	963 757	868 378	808 970
Nombre annuel de visites du site Web	10,6 M	8,9 M	8,6 M

Comparaison du taux d'utilisation de la prestation autonome de services

	SOCIÉTÉ	ORGANISATIONS	
		Province canadienne	Pays européen
Année			
2012	62 %	35 %	51 %
2011	61 %	32 %	54 %
2010	60 %	23 %	50 %

Le taux d'utilisation de la PAS de la Société pour les services comparés est relativement stable depuis 2010. La Société continue d'élargir son offre de services accessibles en mode autonome et elle incite sa clientèle à les utiliser. En effet, l'analyse comparative a démontré que la Société offre une gamme de services en PAS généralement plus étendue que celle offerte par les organisations qui ont accepté de participer à l'étude.

21. Services de type libre-service, y compris ceux offerts par voie électronique (par exemple : réponse vocale interactive [RVI], Internet, prélèvements bancaires automatiques), en institution financière ou chez des partenaires (par exemple : les concessionnaires et le Service québécois de changement d'adresse).

22. Pour l'une des organisations, les taux indiqués correspondent à un ensemble de services quasi identiques à ceux de la Société; les services pour lesquels des données ne sont pas disponibles n'ont qu'un impact minime sur le résultat. Par ailleurs, la période couverte par la comparaison visait une année complète, soit douze mois, mais les données pouvaient se chevaucher selon l'année financière propre à chaque organisation.

23. Dans la section « Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2011-2015 », la PAS comprend un plus grand nombre de services que dans le cas de l'étalonnage. C'est ce qui explique que les résultats diffèrent pour les trois mêmes années.

Dans toutes les organisations, y compris la Société, on note une préférence croissante pour l'utilisation du Web. Ainsi, même si la clientèle de la Société continue d'utiliser les modes de service traditionnels, elle consulte de plus en plus son site Web pour obtenir l'information et les services dont elle a besoin.

Par ailleurs, alors qu'à la Société le mode de paiement par prélèvements bancaires automatiques est déjà bien introduit et gagne en popularité, il n'est pas offert dans les organisations consultées.

LE CONTRÔLE ET LA SURVEILLANCE DU TRANSPORT ROUTIER DES PERSONNES ET DES BIENS

La Société prend part chaque année à des opérations nord-américaines de vérification de la conformité des véhicules commerciaux. C'est ainsi qu'au mois de juin de chaque année, Contrôle routier Québec réalise, conjointement avec les organisations responsables de la sécurité routière dans les provinces et territoires canadiens, des inspections sur les véhicules lourds. Bien que la définition et la législation relatives aux véhicules lourds puissent varier légèrement selon l'Administration[24], les normes d'inspection des véhicules reconnues par la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA) sont uniformément appliquées par les organisations qui participent à l'opération appelée « Roadcheck ».

Au cours de cette opération, des véhicules lourds sont interceptés de manière aléatoire en vue d'une inspection mécanique complète du véhicule et d'un contrôle de la conformité du conducteur. Les véhicules qui présentent des défectuosités et des infractions diverses sont mis hors service. Les conducteurs peuvent également recevoir une déclaration de mise hors service en raison d'irrégularités liées à leurs fiches journalières[25], à leur permis de conduire ou à d'autres documents.

Afin de comparer les résultats de l'opération « Roadcheck » obtenus au Québec avec ceux observés dans les onze autres provinces et territoires canadiens, la Société a retenu deux indicateurs concernant la mise hors service du mouvement de transport en raison de la non-conformité du véhicule lourd ou du conducteur.

Évolution historique d'indicateurs en matière de contrôle routier

	2013	2012	2011
Nombre d'opérations réalisées en matière de délinquance économique[26]	473	329	196
Nombre d'opérations ou d'activités en sécurité routière réalisées en partenariat	198	221	89

24. La législation québécoise désigne un véhicule lourd comme étant tout véhicule routier ou ensemble de véhicules routiers dont le poids nominal brut (PNBV) est de 4 500 kg ou plus. Le PNBV indique le poids d'un véhicule, y compris sa capacité de chargement maximal, selon les indications de son constructeur.

25. Règlement sur les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds (RLRQ, c. C-24.2, r. 28, art. 39).

26. La délinquance économique concerne principalement les situations où les lois et les règlements sur les permis nécessaires pour effectuer le transport des personnes et des biens n'ont pas été respectés ou que les droits requis n'ont pas été acquittés.

Comparaison des indicateurs en matière de contrôle routier avec d'autres pays ou territoires

	ANNÉE	SOCIÉTÉ	MOYENNE CANADIENNE	SOCIÉTÉ RANG
Pourcentage de véhicules lourds mis hors service	2013	19, 1 %	21,8 %	6e
	2012	10,7 %	18,2 %	3e
	2011	13,0 %	18,9 %	1re
	2010	11,5 %	20,3 %	2e
Pourcentage de conducteurs de véhicules lourds ayant reçu une déclaration de mise hors service	2013	1,5 %	2,3 %	5e
	2012	1,7 %	2,7 %	4e
	2011	0,4 %	3,0 %	2e
	2010	0,7 %	2,7 %	3e

Source : Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM).

Les résultats obtenus par la Société quant au pourcentage de véhicules lourds mis hors service permettent d'apprécier sommairement l'état des véhicules lourds circulant sur le territoire du Québec, un faible taux indiquant une meilleure conformité. En 2013, le Québec occupe la sixième place sur les douze organisations comparées, alors qu'en 2010, 2011 et 2012, il comptait parmi les trois meilleures performances canadiennes. Cette observation s'explique en partie par une augmentation des défectuosités constatées à l'égard du système de freinage, qui ont presque doublé en 2013 par rapport à la moyenne des trois années précédentes. Bien que la proportion de véhicules lourds mis hors service ait nettement augmenté en 2013 par rapport aux années antérieures, elle demeure inférieure à la moyenne canadienne.

Pour une quatrième année consécutive, le pourcentage de conducteurs de véhicules lourds ayant reçu une déclaration de mise hors service au Québec demeure en deçà du niveau obtenu dans l'ensemble du Canada. En 2013, l'amélioration de la conformité des conducteurs notée dans certaines régions canadiennes ainsi que la hausse des irrégularités reliées aux fiches journalières, qui se sont accrues de près de 25 % comparativement à la moyenne des années antérieures, expliquent ce glissement de la Société au cinquième rang.

L'inspection du système de freinage et la vérification des fiches journalières font partie des interventions ciblées comme ayant le plus d'incidence sur la sécurité routière et sur celle des usagers de la route. Au cours des prochaines années, la Société accentuera ses activités de vérification à cet égard lors des interventions sur les routes et en entreprise.

L'ASSURANCE ET LA GESTION FINANCIÈRE

Au Québec, l'assurance automobile est constituée d'une offre mixte d'assurance publique et privée dans laquelle la couverture obligatoire pour préjudices corporels est offerte par le régime public et la couverture pour dommages matériels est souscrite auprès d'assureurs privés. De plus, le régime public québécois repose sur un modèle sans égard à la responsabilité (*no-fault*).

Dans la majorité des autres provinces et des territoires canadiens, l'assurance automobile relève du secteur privé. Toutefois, en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Saskatchewan, l'assureur public offre la couverture de base obligatoire, tant pour les préjudices corporels que pour les dommages matériels, et partage avec les assureurs privés le marché des suppléments et des compléments d'assurance.

En 2013, les indicateurs financiers comparés par la Société touchent la capitalisation, le coût d'administration ainsi que le coût d'assurance. Les deux premiers indicateurs (capitalisation et coût d'administration) sont comparés à ceux d'organisations canadiennes qui offrent des couvertures similaires en matière de préjudices corporels, soit : une organisation québécoise ainsi que trois autres situées au Manitoba, en Saskatchewan et en Colombie-Britannique. Pour le dernier indicateur, on compare la prime d'assurance moyenne du Québec à celle de l'ensemble des provinces et territoires canadiens.

Évolution historique d'indicateurs en matière de gestion financière

	2013	2012	2011
Taux de capitalisation du régime	108 %	95 %	89 %
Taux de financement du régime	131 %	139 %	139 %
Taux de croissance annuel moyen des dépenses	2,5 %	1,4 %	1,4 %

Comparaison des indicateurs en matière d'assurance avec d'autres provinces ou territoires canadiens

	ANNÉE	SOCIÉTÉ	MOYENNE DES ORGANISATIONS	SOCIÉTÉ RANG
Taux de capitalisation du régime	2012	95 %	106 %	4e/5
	2011	89 %	104 %	4e/5
	2010	82 %	106 %	4e/5
Coût d'administration par dollar d'indemnités versé	2012	15 %	23 %	1er/5
	2011	13 %	24 %	1er/5
	2010	13 %	29 %	1er/5
Prime d'assurance moyenne*	2012	792 $	1 082 $	1er/12
	2011	795 $	1 080 $	1er/12
	2010	809 $	1 064 $	1er/12

* À compter de 2010, les résultats de la Colombie-Britannique ne sont plus disponibles.

Les résultats présentés au premier tableau démontrent que :

- l'amélioration des pratiques de traitement des réclamations ainsi que l'amélioration du bilan routier continuent d'avoir un effet positif sur la santé financière du Fonds d'assurance;
- le taux de croissance annuel moyen des dépenses demeure limité, reflétant la volonté de la Société de contenir la croissance de ses dépenses administratives.

En 2012, pour son taux de capitalisation, le Fonds d'assurance se classait à l'avant-dernier rang des organisations comparées. Le taux de capitalisation minimal visé par le Fonds d'assurance est de 100 %, alors que celui de la majorité des organisations comparées est supérieur à 100 %. La Société a pris les mesures nécessaires afin de rétablir et de maintenir la pleine capitalisation au cours des prochaines années. Déjà, le taux de capitalisation du Fonds d'assurance dépasse le niveau minimal visé, atteignant 108 % en date du 31 décembre 2013.

Au cours des trois dernières années, le Fonds d'assurance s'est classé au premier rang des organisations comparées en ce qui concerne le coût d'administration par dollar d'indemnités versé. La hausse observée en 2012 résulte principalement de la révision du partage des activités entre la Société et le Fonds d'assurance. Afin de maintenir le taux des frais d'administration à ce niveau, la Société vise à limiter la croissance de ses dépenses à un niveau comparable à celui observé dans la fonction publique[27].

La prime d'assurance moyenne est un indicateur du montant déboursé par un individu pour son assurance automobile (préjudices corporels et dommages matériels). Au cours des trois dernières années, le Québec s'est classé au premier rang de l'ensemble des provinces et des territoires canadiens en ayant le coût d'assurance automobile le plus bas.

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

En 2013, la performance de la Société en matière de ressources humaines est à nouveau comparée avec celles des 34 autres organismes et ministères de la fonction publique québécoise avec lesquels elle participe au « benchmarking » du Forum des directrices et directeurs des ressources humaines de la fonction publique du Québec (FDRH).

Partageant avec ces derniers des préoccupations similaires en matière de ressources humaines, la Société se démarque de plusieurs des ministères et organismes auxquels elle se compare en raison de ses caractéristiques particulières, comme son nombre d'employés et sa mission visant à offrir des services de première ligne à l'ensemble de la population.

Le régime public québécois repose sur un modèle sans égard à la responsabilité (*no-fault*).

27. Pour plus d'information à ce sujet, voir l'objectif stratégique 6.1.1 à la page 43.

Évolution historique d'indicateurs en matière de gestion des ressources humaines

	2013	2012	2011
Taux de départs[28]	8,7 %	7,4 %	9,4 %
Taux d'absentéisme pour motifs de santé	5,6 %	5,6 %	5,8 %
Taux de mobilisation des employés (sondage effectué tous les deux ans)	83 %	n. d.	79 %

Comparaison des indicateurs[29] en matière de gestion des ressources humaines avec d'autres organisations

	ANNÉE	SOCIÉTÉ	MOYENNE DES 35 ORGANISATIONS	SOCIÉTÉ RANG
Taux d'absentéisme pour motifs de santé	2012-2013	5,6 %	5,0 %	30e
	2011-2012	5,6 %	5,0 %	30e
	2010-2011	5,8 %	4,8 %	31e
Taux de départs[30]	2012-2013	5,5 %	6,1 %	18e
	2011-2012	5,6 %	7,0 %	9e
	2010-2011	6,2 %	7,6 %	11e

La Société a choisi de retenir deux indicateurs de performance utilisés par les organisations membres du « benchmarking » du FDRH, soit le taux d'absentéisme pour motifs de santé et le taux de départs.

Le taux d'absentéisme de la Société pour l'année 2012-2013 est demeuré le même que celui de l'année précédente, tout comme celui de la moyenne des ministères et organismes. La Société a entrepris une démarche afin d'analyser la situation et des actions seront déployées à partir de l'année 2014.

Le taux de départs de la Société est en légère diminution comparativement à l'an passé. Ce taux est constitué à plus de 80 % de départs à la retraite. Ce résultat demeure sous la moyenne gouvernementale.

En 2013, le taux de mobilisation des employés de la Société continue de s'accroître. En effet, depuis 2011, il a progressé de quatre points de pourcentage, pour atteindre 83 %.

28. La formule de calcul utilisée est celle du Secrétariat du Conseil du trésor. Elle ne couvre pas la même période et ne comprend pas les mêmes éléments de calcul que la formule du Forum des directrices et directeurs des ressources humaines de la fonction publique du Québec qui a été utilisée pour le même indicateur dans le tableau suivant.

29. Les données proviennent du « benchmarking gouvernemental » et couvrent la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

30. En 2013, la formule de calcul de cet indicateur a changé. Au lieu du nombre d'employés réguliers au 1er avril, la moyenne du nombre d'employés réguliers au cours de l'année est utilisée comme dénominateur. Le calcul des années précédentes a été ajusté en conséquence.

LA GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 156
- La présidence du conseil d'administration 157
- Les membres du conseil d'administration 158
- L'assiduité et la rémunération des administrateurs 163
- Les comités du conseil d'administration 165

LA DIRECTION 167
- La rémunération des cinq dirigeants les mieux rémunérés 168

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET VICE-PRÉSIDENTS 168

LES HONORAIRES VERSÉS AU VÉRIFICATEUR EXTERNE 169

LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES 169

L'OPTIMISATION DES RESSOURCES 173

L'ORGANIGRAMME AU 31 DÉCEMBRE 2013 174

LE CONSEIL
D'ADMINISTRATION

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et la présidente et chef de la direction. Le conseil et ses membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui est conforme aux dispositions de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État adoptée en décembre 2006 par l'Assemblée nationale. Au 31 décembre 2013, le conseil comptait quatorze membres et cinq comités permanents :

- Le comité de gouvernance et d'éthique;
- Le comité de vérification;
- Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle;
- Le comité des technologies de l'information;
- Le comité actif-passif.

En 2013, le conseil d'administration a tenu huit séances, en plus des trente-sept tenues par les cinq comités.

Parmi les dossiers qui ont marqué les activités du conseil au cours de l'année 2013, il y a lieu de mentionner :

- L'arrivée d'un nouveau président du conseil d'administration;
- La nomination de deux nouveaux membres;
- Le point sur la situation financière du régime;
- La nomination d'un nouveau vice-président aux technologies de l'information;
- Le suivi des investissements en technologies de l'information.

1 Guy Morneau
2 Nathalie Tremblay
3 Anne-Marie Croteau
4 Adrien Desautels
5 Yvan Bordeleau
6 François Geoffrion
7 Johanne Goulet
8 Conrad Lord
9 Alain Albert
10 Hélène Racine
11 André Caron
12 Brigitte Corbeil

Absents de la photo :
Ida Cresto, André Lesage

LA PRÉSIDENCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président du conseil d'administration de la Société est nommé par le gouvernement pour un mandat de cinq ans. En plus de représenter la Société auprès du ministre des Transports et du gouvernement, le président dirige les réunions du conseil, voit au bon fonctionnement de ce dernier ainsi qu'à celui des comités. Il est responsable de l'application du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec et s'assure également du suivi des décisions du conseil d'administration.

Membre d'office de tous les comités du conseil, le président veille à ce qu'ils présentent régulièrement des rapports. Enfin, il coordonne l'évaluation du rendement des membres du conseil selon les critères établis par ce dernier.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présente section donne de l'information sur le profil de compétences des administrateurs de la Société, sur leur assiduité aux réunions du conseil d'administration et des comités dont ils sont membres ainsi que sur leur rémunération.

GUY MORNEAU

Président du conseil d'administration
Membre indépendant

- Milieu de la fonction publique québécoise
- Nommé le 8 mai 2013
- Mandat de cinq ans
- Administrateur d'État retraité

Guy Morneau est titulaire d'un baccalauréat en relations industrielles de l'Université Laval. Il a amorcé sa carrière dans la fonction publique québécoise au ministère de la Justice, pour ensuite devenir responsable des négociations dans les secteurs public et parapublic, au Secrétariat du Conseil du trésor. Il a occupé le poste de vice-président à l'administration et au développement à la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Il a également été sous-ministre associé au ministère des Ressources naturelles et secrétaire général associé responsable du Comité des priorités au ministère du Conseil exécutif. De 1998 à 2004, il a été président-directeur général de la Régie des rentes du Québec et vice-président du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Depuis, il est membre associé du Réseau d'expertise en conseil stratégique à l'École nationale d'administration publique.

MARIE-ANNE TAWIL

Présidente du conseil d'administration sortante

- Milieux du droit et des affaires
- Nommée le 28 novembre 2007
- Mandat de cinq ans
- En poste de janvier à mai 2013
- Présidente et chef de la direction Les Investissements Iron Hill inc.

Marie-Anne Tawil est membre du Barreau du Québec. Elle est titulaire d'une licence en droit civil et d'un baccalauréat en Common Law de l'Université d'Ottawa ainsi que d'une maîtrise en administration des affaires de la John Molson School of Business. Elle est également diplômée de l'Institut des administrateurs de sociétés. Elle a pratiqué le droit chez Stikeman Elliot ainsi que chez McCarthy Tétrault; elle a été conseillère juridique et secrétaire corporative de Quebecor inc. et elle a occupé des postes de direction dans différentes entreprises. Elle est présidente et chef de la direction des Investissements Iron Hill depuis 2000. M^me^ Tawil siège au conseil d'administration d'Hydro-Québec depuis 2005, en plus d'occuper un siège au comité de gouvernance de la fondation ONE DROP depuis 2010.

NATHALIE TREMBLAY

Présidente et chef de la direction
Membre

- Milieux des assurances et de la finance
- Nommée le 3 mai 2010
- Nommée de nouveau le 28 novembre 2012
- Mandat de cinq ans
- Comptable professionnelle agréée (FCPA, FCA)
- Présidente et chef de la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec

Nathalie Tremblay est Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Diplômée de l'Université Laval, elle a essentiellement fait carrière en gestion au sein de la fonction publique québécoise. Elle y a notamment occupé les postes de contrôleur des finances et de vice-présidente à la Société de l'assurance automobile du Québec. Depuis 2010, M^me^ Tremblay est présidente et chef de la direction de la Société.

ALAIN ALBERT

Président du comité des ressources humaines et du service à la clientèle
Membre indépendant

- Milieu des assurances
- Nommé le 28 novembre 2007
- Nommé de nouveau le 30 mai 2012
- Mandat de quatre ans
- Administrateur à la retraite

Titulaire d'une maîtrise en counseling de l'Université du Maine, Alain Albert possède un baccalauréat spécialisé en information scolaire et professionnelle de l'Université du Québec à Montréal ainsi qu'un baccalauréat ès arts de l'Université de Montréal. M. Albert a travaillé au sein de la fonction publique québécoise, notamment à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, où il a occupé divers postes, dont la vice-présidence pendant plus de dix ans. Il a été nommé au conseil d'administration de Loto-Québec en 2011.

YVAN BORDELEAU

Membre indépendant

- Milieux universitaire et politique
- Nommé le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Professeur honoraire Université de Montréal
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Yvan Bordeleau est titulaire d'un doctorat en psychologie organisationnelle et du travail de l'Université de Montréal et il a obtenu une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval. Il est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec. En plus d'agir comme consultant auprès de nombreux organismes des secteurs public, parapublic et privé, il a fait carrière comme professeur à l'École des hautes études commerciales et au Département de psychologie de l'Université de Montréal, où il est professeur honoraire depuis 1999. M. Bordeleau a été député de la circonscription électorale de l'Acadie à l'Assemblée nationale du Québec de 1989 à 2007 et a occupé de nombreuses responsabilités parlementaires et politiques. Il siège actuellement à divers conseils d'administration.

ANDRÉ CARON

Membre indépendant

- Milieu scolaire
- Nommé le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Diplômé de l'Institut de technologie de Québec, André Caron a occupé divers postes chez IBM Canada ltée pendant 31 ans. Il a occupé des postes d'administrateur à la Commission scolaire des Îlets de 1979 à 1998 et à la Fédération des commissions scolaires du Québec, avant d'en devenir le président de 1998 à 2009. Il a été commissaire à la Commission scolaire des Premières-Seigneuries de la région de Québec de 1998 à 2011. M. Caron a participé à de nombreux conseils d'administration, notamment au Conseil du patronat du Québec (CPQ), à la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR), à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), à Solidarité rurale du Québec (SRQ), et il siège présentement aux conseils d'administration du Fonds Éducaide, de la Fondation Universitas et de la Fondation des Premières-Seigneuries. Il est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et est administrateur de sociétés certifié (ASC).

BRIGITTE CORBEIL

Membre indépendante

- Milieu des assurances
- Nommée le 30 septembre 2009
- Nommée de nouveau le 18 décembre 2013
- Mandat de deux ans
- Directrice générale
  Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ)
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de Montréal, Brigitte Corbeil est aussi titulaire d'un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval. Elle a occupé divers postes au Groupement des assureurs automobiles et au Bureau d'assurances du Canada avant de devenir vice-présidente et directrice générale des deux organismes. Administratrice de sociétés certifiée (ASC), M[me] Corbeil a été vice-présidente au développement des affaires à La Personnelle, assurances générales inc. pendant près de six ans. Elle est actuellement directrice générale du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ).

IDA CRASTO

Membre indépendante

- Milieu des affaires
- Nommée le 2 juin 2004
- Nommée de nouveau le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Présidente
  Andersen-Sima Maritime

Ida Crasto est titulaire d'une maîtrise ès arts de l'Université de Mumbai, en Inde, et d'un diplôme en administration du Davar's Institute of Management de Mumbai. Elle a occupé un poste de vice-présidente à Anship Limited de même que chez Andersen-Sima Maritime. Depuis 1990, elle est la présidente de cette dernière entreprise. M[me] Crasto est membre accréditée (IAS.A) de l'Institut des administrateurs de sociétés.

ANNE-MARIE CROTEAU

Présidente du comité des technologies de l'information
Membre indépendante

- Milieu universitaire
- Nommée le 30 septembre 2009
- Nommée de nouveau le 18 décembre 2013
- Mandat de deux ans
- Professeure titulaire en gestion des technologies de l'information et vice-doyenne responsable des relations externes de l'École de gestion John Molson
  Université Concordia
- Administratrice de sociétés certifiée

Anne-Marie Croteau est titulaire d'un doctorat en administration de l'Université Laval, d'une maîtrise ès sciences de la gestion et d'un baccalauréat en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de Montréal, avec spécialité en systèmes d'information. Elle a aussi terminé un baccalauréat ès sciences, avec spécialité en mathématiques actuarielles, à l'Université Concordia. M[me] Croteau est professeure titulaire en gestion des technologies de l'information et vice-doyenne responsable des relations externes de l'École de gestion John Molson de l'Université Concordia, où elle a occupé le poste de vice-doyenne à l'École des études supérieures de 2012 à 2013 et celui de directrice du John Molson Executive MBA de 2007 à 2010 et du MBA spécialisé en aviation de 2007 à 2009. Elle siège à plusieurs conseils de facultés et universitaires. Elle est chercheuse associée au Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO) et Fellow du Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations (CIRANO). De plus, elle est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés et administratrice de sociétés certifiée (ASC).

ADRIEN DESAUTELS

Président du comité actif-passif
Membre indépendant

- Milieu des affaires
- Nommé le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Comptable professionnel agréé (CPA, CA)

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, Adrien Desautels possède un baccalauréat en commerce de l'Université McGill. Il a fait carrière à des postes de direction liés aux finances dans plusieurs entreprises, notamment à TAL Gestion globale d'actifs inc. à titre de vice-président principal et chef des finances. De 1998 à 2007, il a présidé Gestion Conseil A. Desautels inc., une société-conseil en gestion financière et en fusion-acquisition.

CÉLINE GARNEAU

Membre sortante

- Milieu du droit
- Nommée le 9 juin 2004
- Nommée à nouveau le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- En poste de janvier à septembre 2013
- Avocate Langlois Kronström Desjardins
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Membre du Barreau du Québec et administratrice de sociétés certifiée (ASC), Céline Garneau est titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval et d'un diplôme de deuxième cycle en droit du travail de l'Université de Montréal. M^me^ Garneau a commencé sa carrière au cabinet Langlois Drouin en 1977 et est associée au cabinet devenu Langlois Kronström Desjardins depuis 1982. Elle est avocate spécialisée en litige civil et commercial ainsi qu'en droit des successions. Elle est également médiatrice accréditée en matière civile, commerciale et familiale.

FRANÇOIS GEOFFRION

Membre indépendant

- Milieu de la fonction publique
- Nommé le 18 décembre 2013
- Mandat de quatre ans

Titulaire d'un baccalauréat en économique de l'Université Laval, François Geoffrion possède plusieurs années d'expérience dans la fonction publique québécoise. Il a, notamment, été sous-ministre dans divers ministères au cours de sa carrière et a également été premier vice-président au développement stratégique à la Caisse de dépôt et placement du Québec ainsi que vice-président au développement d'entreprise au Groupe LGS inc.

JOHANNE GOULET

Membre indépendante

- Milieu des assurances
- Nommée le 18 décembre 2013
- Mandat de quatre ans

Johanne Goulet est titulaire d'un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval et Fellow de la Société des actuaires ainsi que de l'Institut canadien des actuaires. Elle cumule plusieurs années d'expérience dans le domaine des placements, de l'assurance collective et de l'assurance générale. Elle a travaillé chez SSQ Groupe financier de 1991 à 2013, occupant divers postes tels que première vice-présidente – Assurance collective, première vice-présidente – Investissement et retraite, vice-présidente – Ventes et marketing – Assurance collective et directrice principale – Actuariat – Assurance collective. Elle est présentement à la retraite.

ANDRÉ LESAGE

Président du comité de vérification
Membre indépendant

- Milieu des affaires
- Nommé le 10 mars 2004
- Nommé de nouveau le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Comptable professionnel agréé (FCPA, FCA)

André Lesage est Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (FCPA, FCA). Diplômé de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal, M. Lesage a occupé divers postes avant de devenir président de Samson Bélair/Deloitte & Touche, poste qu'il a occupé de 1986 jusqu'en 1999. Il a été conseiller chez Heenan Blaikie pendant près de douze ans.

CONRAD LORD

Membre indépendant

- Milieu du droit
- Nommé le 30 mai 2012
- Nommé de nouveau le 30 septembre 2012
- Mandat de quatre ans
- Avocat
  Lord, Poissant et associés

Titulaire d'une licence en droit de l'Université d'Ottawa, Conrad Lord est membre du Barreau depuis 1991. Après avoir été substitut du procureur général, M. Lord est passé à la pratique privée. Avocat criminaliste au sein de divers cabinets, il fonde le cabinet Lord, Poissant et associés en 2004, où il est associé principal. M. Lord est président de l'Association des avocats et avocates de la défense de Longueuil depuis décembre 2008, président du Comité Justice criminelle et pénale de Longueuil depuis mai 2009, conseiller auprès du Barreau de Longueuil depuis mai 2009 et siège aussi comme conseiller membre de l'exécutif de l'Association des avocats et avocates de la défense de Montréal depuis juin 2010. Il est également membre du Comité de justice criminelle du Barreau de Montréal.

HÉLÈNE RACINE

Présidente du comité de gouvernance et d'éthique
Membre indépendante

- Milieu des affaires
- Nommée le 28 novembre 2007
- Nommée de nouveau le 30 mai 2012
- Mandat de quatre ans
- Comptable professionnelle agréée (FCPA, CA)
- Directrice du Programme de formation professionnelle Ordre des comptables professionnels agréés
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Hélène Racine est Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (FCPA, CA). Elle a obtenu un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval ainsi qu'une maîtrise en éducation dans les entreprises à l'Université du Minnesota. Elle est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Après avoir occupé divers postes à l'Université Laval, à l'Université du Minnesota, à l'Ordre des comptables agréés du Québec et à HEC Montréal, elle agit depuis 2013 à titre de directrice du Programme de formation professionnelle de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

MARIE CAROLE TÉTREAULT

Membre sortante

- Milieu du droit
- Nommée le 10 mars 2004
- Nommée de nouveau le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- En poste de janvier à décembre 2013
- Avocate
  Fasken Martineau DuMoulin
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Membre du Barreau du Québec, Marie Carole Tétreault est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Elle a commencé sa pratique à titre d'avocate et agente de marques de commerce au cabinet Morisset Vaillancourt Bernier. Depuis 2002, elle est avocate associée chez Fasken Martineau DuMoulin. Elle siège depuis octobre 2012 au conseil d'administration de la Fondation de l'Université Laval et est membre de son comité de gouvernance.

L'ASSIDUITÉ ET LA RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

L'ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX SÉANCES DU CONSEIL ET DE SES COMITÉS

	CONSEIL D'ADMINISTRATION	COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE	COMITÉ DE VÉRIFICATION	COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DU SERVICE À LA CLIENTÈLE	COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION	COMITÉ ACTIF-PASSIF
Membres						
Nathalie Tremblay Présidente et chef de la direction	8/8	3/3	10/11	5/5	8/9	8/9
Alain Albert Président du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	6/8	3/3	-	5/5	-	-
Yvan Bordeleau	8/8	3/3	-	5/5	-	-
André Caron	8/8	3/3	-	-	9/9	-
Brigitte Corbeil	8/8	-	-	-	9/9	8/9
Ida Crasto	8/8	-	-	-	9/9	-
Anne-Marie Croteau Présidente du comité des technologies de l'information	8/8	-	-	1/1	9/9	-
Adrien Desautels Président du comité actif-passif	8/8	-	-	-	-	9/9
André Lesage Président du comité de vérification	7/8	-	10/11	-	-	8/9
Conrad Lord	6/8	3/3	-	-	-	-
Hélène Racine Présidente du comité de gouvernance et d'éthique	8/8	3/3	9/11	-	-	-
Nouveaux membres						
Guy Morneau Président du conseil d'administration Nommé le 8 mai 2013	4/4	1/1	7/7	3/3	5/5	6/6
François Geoffrion Nommé le 18 décembre 2013	-	-	-	-	-	-
Johanne Goulet Nommée le 18 décembre 2013	-	-	-	-	-	-
Membres sortantes						
Marie-Anne Tawil Présidente du conseil d'administration Fin du mandat le 8 mai 2013	4/4	2/2	4/4	2/2	4/4	3/3
Céline Garneau Fin du mandat le 23 septembre 2013	4/6	-	4/7	3/4	-	-
Marie Carole Tétreault Fin du mandat le 18 décembre 2013	8/8	-	-	5/5	-	-

LA RÉMUNÉRATION VERSÉE AUX ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ EN 2013

Le gouvernement a établi la rémunération à laquelle les administrateurs indépendants ont droit[31]. Voici ces montants au 31 décembre 2013 :

- Président du conseil d'administration
  - Rémunération annuelle 17 755 $
  - Montant par présence aux séances du conseil et des comités 832 $
- Membre du conseil
  - Rémunération annuelle 8 878 $
  - Montant par présence aux séances du conseil et des comités 555 $
- Président d'un comité
  - Rémunération annuelle additionnelle 3 329 $

La rémunération suivante a été versée aux administrateurs de la Société en 2013 :

MEMBRES	RÉMUNÉRATION EN 2013
Guy Morneau, président du conseil	12 320 $[32]
Alain Albert, président du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	16 918 $[32]
Yvan Bordeleau	14 108 $[32]
André Caron	19 766 $
Brigitte Corbeil	20 650 $
Ida Crasto	18 441 $
Anne-Marie Croteau, présidente du comité des technologies de l'information	22 027 $
Adrien Desautels, président du comité actif-passif	20 929 $
André Lesage, président du comité de vérification	22 863 $
Conrad Lord	14 040 $
Hélène Racine, présidente du comité de gouvernance et d'éthique	22 580 $
Membres sortantes	
Marie-Anne Tawil, présidente du conseil	34 061 $
Lyne Bouchard	4 584 $[33]
Céline Garneau	17 400 $
Marie Carole Tétreault	15 984 $
Total	**276 671 $**

31. Décret 610-2006, adopté le 28 juin 2006, modifié par le décret 962-2006, adopté le 25 octobre 2006.

32. En vertu du décret 610-2006 du 28 juin 2006, la rémunération d'un retraité du secteur public nommé membre d'un conseil d'administration d'une société d'État est réduite d'un montant équivalent à la moitié de la rente de retraite qu'il reçoit de ce secteur, la réduction s'appliquant sur toute rémunération, y compris celle fixée par séance.

33. Rémunération versée en 2013 pour la participation à des comités en 2012.

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique est chargé d'élaborer des règles de gouvernance pour la conduite des affaires de la Société. Il veille à l'application du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec et à l'application du code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société. Il propose, au besoin, des modifications. Il dresse le profil des compétences que doivent posséder les membres du conseil d'administration et recommande des moyens de formation. Le comité est aussi responsable de l'étalonnage et du développement durable à la Société. Le comité s'est réuni à trois reprises au cours de l'année 2013. Comme chaque année, le comité a procédé à l'évaluation de la performance et de l'efficacité du conseil d'administration. De plus, le comité s'est penché sur la nécessité de mettre à jour le Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec.

LE COMITÉ ACTIF-PASSIF

Le comité actif-passif a pour mandat d'élaborer, conjointement avec la direction, la politique de placement des sommes déposées par le Fonds d'assurance automobile du Québec auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). De plus, il élabore, conjointement avec le comité de vérification et la direction, la politique de capitalisation et s'assure du respect des obligations fiduciaires de la Société en ce qui a trait à la fixation des contributions d'assurance. Le comité effectue un suivi de l'application de la politique de placement par la CDPQ, surveille le rendement des sommes qui y sont déposées et est chargé de toute autre question portant sur les placements. Il révise périodiquement la politique de placement et, le cas échéant, fait des recommandations. Il établit des relations avec les autres déposants de la CDPQ sur des sujets d'intérêt commun. Ainsi, une rencontre avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) a eu lieu au cours de l'année 2013. Il approuve et soumet au conseil d'administration l'entente de service avec la CDPQ. Le comité a tenu neuf séances en 2013. Au cours de l'année, des échanges avec la haute direction et des gestionnaires de portefeuilles de la CDPQ ont eu lieu à quatre reprises. À la suite de la mise à jour des prévisions à long terme de la CDPQ et de certains changements à l'offre de portefeuilles spécialisés, le comité a procédé à une modification au portefeuille de référence, qui a été soumise au conseil d'administration et approuvée par ce dernier.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité de vérification est chargé de valider l'efficacité des systèmes de gestion des risques, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance automobile du Québec et de la Société. En conséquence, il doit s'assurer du respect des exigences propres à une saine gestion, de même que du respect des lois, des règlements, des politiques et des directives en vigueur. En 2013, le comité de vérification s'est réuni à onze reprises. L'année a été marquée par un suivi de la gestion intégrée des risques, culminant par la mise en place d'une évaluation trimestrielle de l'évolution des risques auxquels la Société est exposée. Il a recommandé au conseil d'administration l'approbation des états financiers de 2012 et du budget 2014 et a procédé à l'examen des résultats de la vérification des états financiers de la Société effectuée par le Vérificateur général du Québec et la firme PricewaterhouseCoopers. Il a de plus approuvé le plan annuel de vérification de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes et suivi les différents travaux d'évaluation de programme et d'audit interne.

LE COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle est chargé, entre autres, d'élaborer et de proposer un profil de compétences et d'expérience pour la nomination du président et chef de la direction, d'élaborer et de proposer des critères d'évaluation de ce dernier, et de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous sa direction. En ce qui concerne le service à la clientèle, le comité prend connaissance des normes, politiques et directives, et il les analyse. Il apprécie la performance de la Société au regard de la Déclaration de services aux citoyens, des améliorations à apporter aux services, de la perception de l'image de la Société et du taux de satisfaction de sa clientèle. De plus, il analyse la qualité et le coût des services à la clientèle. En 2013, les membres du comité des ressources humaines et du service à la clientèle se sont réunis à cinq reprises. Le comité a, notamment, procédé à la sélection d'un nouveau vice-président, à l'évaluation des dirigeants de la Société et à l'énoncé des attentes envers ces derniers. Il a aussi effectué un suivi du portrait de la relève de gestion, en plus de faire l'étude des rapports trimestriels des plaintes ainsi que des pistes d'amélioration proposées par les vice-présidences.

LE COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le comité des technologies de l'information prend connaissance des orientations d'investissement en matière de technologies de l'information, examine les demandes d'acquisition de biens et de services, et recommande au conseil d'administration leur approbation lorsque cela est approprié. En 2013, les membres du comité se sont réunis neuf fois. Le comité a assuré le suivi des processus, tant pour le développement informatique que pour le recours à l'externe, afin de réaliser le déploiement des dossiers stratégiques de la Société. Le comité a suivi de près l'avancement du plan de pérennité des solutions d'affaires de la Société.

1 Nathalie Tremblay,
présidente et chef de la direction

2 Célyne Girard,
vice-présidente à l'accès au réseau routier

3 Karl Malenfant,
vice-président aux technologies de l'information

4 Yves Frenette,
vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance

5 Gisèle Gauthier,
directrice des affaires juridiques

6 Christiane Beauchemin,
vice-présidente au Fonds d'assurance

7 Johanne St-Cyr,
vice-présidente à la sécurité routière

8 Guy Nadeau,
vice-président au contrôle routier

9 Dave Leclerc,
vice-président aux affaires publiques et gouvernementales et secrétaire général

La présidente et chef de la direction est nommée par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration. Elle est responsable de l'administration de la Société, qu'elle gère de façon à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le respect des lois et des mandats qui lui sont confiés. Elle est appuyée dans ses fonctions par un comité de direction composé de sept vice-présidents et vice-présidentes et de la directrice des affaires juridiques.

LA DIRECTION

LA RÉMUNÉRATION DES CINQ DIRIGEANTS LES MIEUX RÉMUNÉRÉS

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, c. G-1.02), le tableau qui suit présente la rémunération versée, en 2013, aux cinq dirigeants les mieux rémunérés de la Société.

NOM	TITRE	RÉMUNÉRATION DE BASE	RÉMUNÉRATION VARIABLE[34]	PRIME DE REMPLACEMENT TEMPORAIRE	ALLOCATION DE TRANSITION	TOTAL
Nathalie Tremblay	Présidente et chef de la direction	203 919 $	0 $	0 $	0 $	203 919 $
Johanne St-Cyr	Vice-présidente à la sécurité routière	181 497 $	0 $	152 $	0 $	181 649 $
Christiane Beauchemin	Vice-présidente au Fonds d'assurance	174 192 $	0 $	0 $	0 $	174 192 $
Yves Frenette	Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance	172 855 $	0 $	0 $	0 $	172 855 $
Célyne Girard	Vice-présidente à l'accès au réseau routier	164 196 $	0 $	0 $	0 $	164 196 $

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET VICE-PRÉSIDENTS

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec est disponible sur le site Web de la Société à la section « Accès aux documents administratifs »[35].

34. Conformément à la « Loi 100 », aucun boni, prime, allocation, compensation ou autre rémunération fondée sur le rendement personnel ou celui de l'organisme, à l'égard de chacun des exercices débutant en 2010, 2011, 2012 et 2013, n'a été accordé en 2013 au personnel d'encadrement de la Société.

35. www.saaq.gouv.qc.ca/diffusion/sites/default/files/50019.pdf.

LES HONORAIRES
VERSÉS AU VÉRIFICATEUR EXTERNE

En 2013, la Société a versé 150 500 $ en honoraires à la firme comptable PricewaterhouseCoopers pour la covérification des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance.

LA GESTION
INTÉGRÉE DES RISQUES

En 2008, les membres du conseil d'administration de la Société ont approuvé une politique de gestion intégrée des risques. C'est le comité de vérification du conseil d'administration qui s'assure de la mise en œuvre et du suivi de cette politique. L'inventaire des risques de la Société est évolutif et chacun des risques qui s'y trouvent est évalué périodiquement. En effet, de nouveaux risques, liés à l'attribution d'un nouveau mandat ou à l'apparition d'un contexte particulier, peuvent s'y ajouter, alors que d'autres, une fois atténués, en sont retirés.

Le processus de gestion intégrée des risques est amorcé par la détermination des risques stratégiques auxquels la Société est exposée. Cela implique les risques permanents, c'est-à-dire ceux inhérents aux secteurs d'activité de la Société, ainsi que les risques temporaires, liés à un contexte particulier. Pour obtenir une vision globale des risques, il faut prendre en compte la planification stratégique, les priorités de la Société, le contexte organisationnel et l'évolution de l'environnement externe. Cette vision donne au conseil d'administration et à la haute direction une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs globaux de l'organisation en matière de gestion des risques.

L'évaluation des risques tient compte à la fois de la probabilité qu'ils se concrétisent et de la gravité de leurs répercussions possibles. Le degré d'exposition aux risques est aussi établi à partir d'une appréciation normalisée des contrôles existants. Au besoin, des contrôles additionnels sont mis en place afin de diminuer et de rendre acceptable l'exposition aux risques. Des bilans sont présentés chaque trimestre au comité de vérification pour faire état des résultats des analyses de risques et de leur suivi ainsi que des mesures d'atténuation prises.

En 2013, les risques stratégiques qui ont fait l'objet d'un suivi de la part de la Société étaient liés aux éléments suivants :

- Les aspects financiers du Fonds d'assurance automobile;
- Le bilan routier;
- Les nouvelles lois et les nouvelles exigences gouvernementales;
- L'évolution des technologies de l'information;
- La main-d'œuvre;
- L'expertise;
- Les partenariats;
- Le financement de l'accès au réseau routier;
- La sécurité des actifs.

L'analyse de ces risques a permis d'établir les probabilités que des événements graves surviennent et affectent de façon importante la Société ainsi que de prévoir des mesures d'atténuation pour les risques importants.

LES RISQUES LIÉS AUX ASPECTS FINANCIERS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Les indemnités versées aux accidentés de la route et les sommes consacrées à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière proviennent des revenus du Fonds d'assurance automobile. Les facteurs qui ont le plus de répercussions sur ce fonds sont les effets de la politique de placement du Fonds, la tarification d'assurance, l'inflation, les pratiques de traitement des réclamations et le bilan routier.

La Société, en tant que fiduciaire du Fonds d'assurance, a mis en place plusieurs mesures pour atténuer ces risques. Citons les améliorations apportées aux pratiques de traitement des réclamations d'assurance au cours des dernières années, la révision de la politique de placement, l'adoption d'une politique de capitalisation ainsi que les efforts constants mis en œuvre pour améliorer le bilan routier. En décembre 2011, à la suite de son analyse indépendante, le Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile concluait que « le régime repose aujourd'hui sur des assises financières saines ».

LES RISQUES LIÉS AU BILAN ROUTIER

En matière de sécurité routière, la Société joue un rôle de premier plan. Pour rendre plus sécuritaire la circulation sur les routes du Québec, la Société mène des actions de prévention, de sensibilisation et de contrôle. Elle le fait avec la collaboration de plusieurs partenaires pour réaliser son mandat, et divers facteurs externes doivent aussi être considérés en vue d'atteindre ses objectifs.

LES RISQUES LIÉS AUX NOUVELLES LOIS ET AUX NOUVELLES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

L'adaptation à de nouvelles dispositions législatives et à des exigences gouvernementales inédites peut amener la Société à transformer de manière importante son fonctionnement et ses services. Les solutions technologiques n'ont pas toujours la souplesse souhaitée pour faire face rapidement à ces exigences et les ressources spécialisées ne sont pas toujours en nombre suffisant pour y répondre. La Société a défini les situations à risque et mis en place des mesures visant à accroître sa capacité à répondre rapidement aux changements demandés.

LES RISQUES LIÉS À LA MAIN-D'ŒUVRE

Les données statistiques indiquent que près du quart de la main-d'œuvre de la Société partira d'ici cinq ans, principalement pour la retraite. Le remplacement de cette main-d'œuvre devra s'effectuer dans un contexte de rareté, de concurrence et de règles gouvernementales. La Société a ciblé les postes les plus susceptibles d'être difficiles à pourvoir et a défini des mesures d'atténuation à leur égard.

LES RISQUES LIÉS À L'ÉVOLUTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le fonctionnement de la Société nécessite une évolution constante de ses technologies de l'information. L'importance des projets, la rareté des ressources, la nécessité de répondre aux nouveaux besoins de l'organisation concurremment aux projets, l'intégration de nouvelles technologies et le besoin de moderniser la technologie IDMS (*Integrated Database Management System*) font de l'évolution des technologies un risque dont il faut tenir compte. La Société a mis en place un plan d'investissement en technologies de l'information et un modèle de gouvernance qui suivra constamment l'évolution des risques liés aux travaux en technologies de l'information.

LES RISQUES LIÉS À L'EXPERTISE

La capacité de la Société à fournir des services de qualité et à les faire évoluer dépend, notamment, de ses aptitudes à maintenir en poste son personnel expert, puisqu'il détient souvent la mémoire organisationnelle. La Société a déterminé les postes les plus critiques en ce qui concerne la perte d'expertise et a précisé des mesures d'atténuation à leur égard.

LES RISQUES LIÉS AUX PARTENARIATS

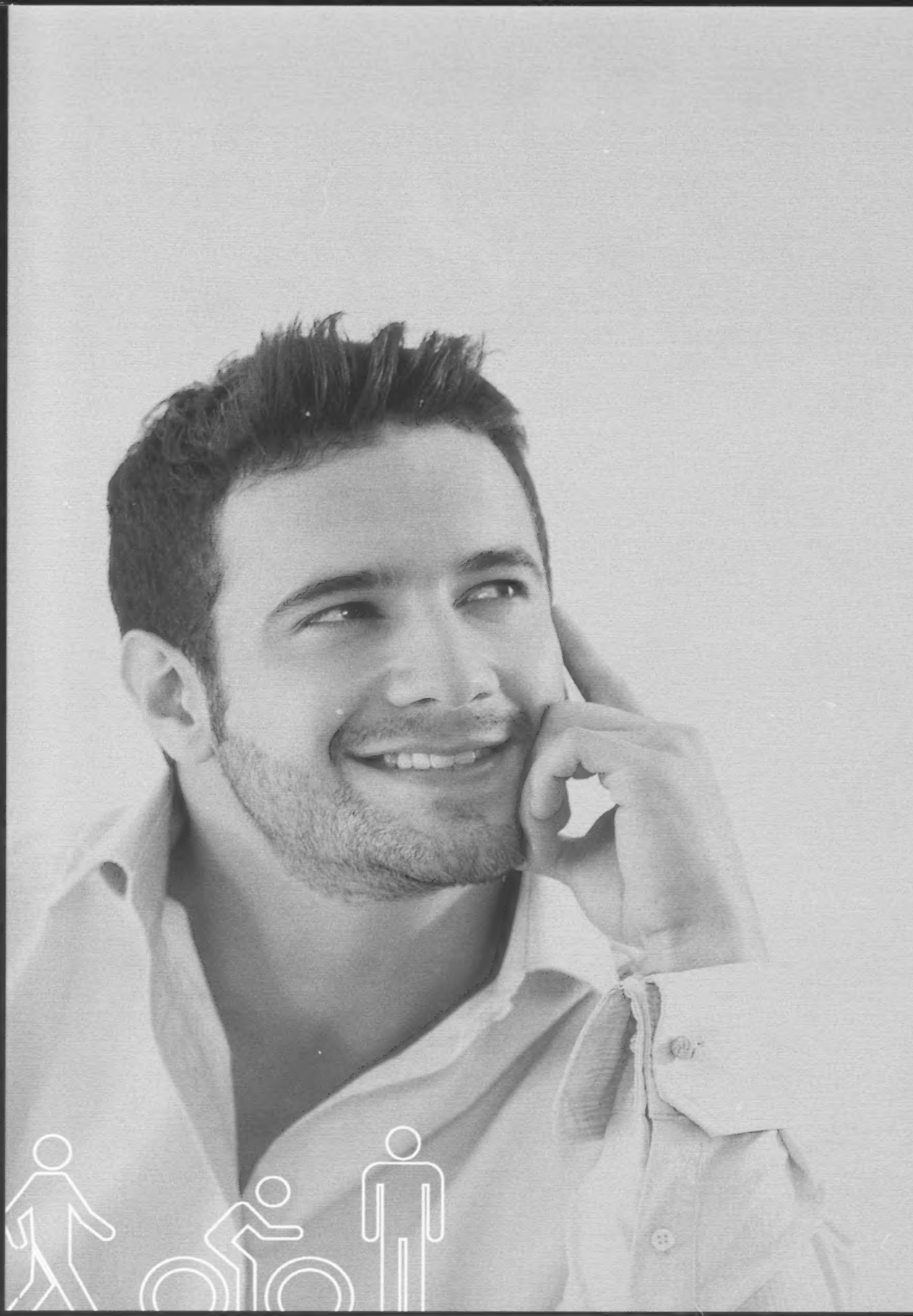
La Société s'est entourée de nombreux partenaires pour réaliser ses mandats et certains donnent des services en son nom. Les normes et les règlements imposés par la Société à ses partenaires, jumelés à des processus de contrôle de la qualité, favorisent un service à la clientèle conforme et de qualité. La Société évalue, au besoin, ce risque et met en place les mesures d'atténuation nécessaires pour maintenir un service à la clientèle de qualité.

LES RISQUES LIÉS AU FINANCEMENT DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Le mandat de gestion de l'accès au réseau routier était déficitaire depuis de nombreuses années. L'amélioration des pratiques administratives et l'indexation annuelle de la tarification administrative, depuis le 1er janvier 2011, ont permis de diminuer ce sous-financement. Toutefois, ces efforts ne suffisaient pas et la Société s'est dotée d'un plan pour atteindre et maintenir l'équilibre budgétaire.

LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ DES ACTIFS

Les ressources humaines, financières, immobilières, matérielles et informationnelles de la Société constituent ses principaux actifs. Elle reconnaît que les risques liés à la sécurité de ces actifs sont des risques stratégiques, puisqu'elle dépend de son personnel et de ses biens pour fournir ses services aux citoyens et à ses partenaires. Au fur et à mesure que des risques liés à la sécurité des actifs sont définis et analysés, des plans d'action sont mis en place pour les atténuer.



L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

En 2013, la Société a retenu trois dossiers prioritaires sous l'angle de l'optimisation des ressources.

DANS L'AXE RESSOURCES HUMAINES

Afin d'améliorer sa gestion, la Société a procédé à l'examen en profondeur de la problématique de l'absentéisme. Ce travail a permis de dégager des pistes d'actions concrètes qui s'inspirent des meilleures pratiques dans le domaine. Celles-ci seront mises en application progressivement au cours de 2014.

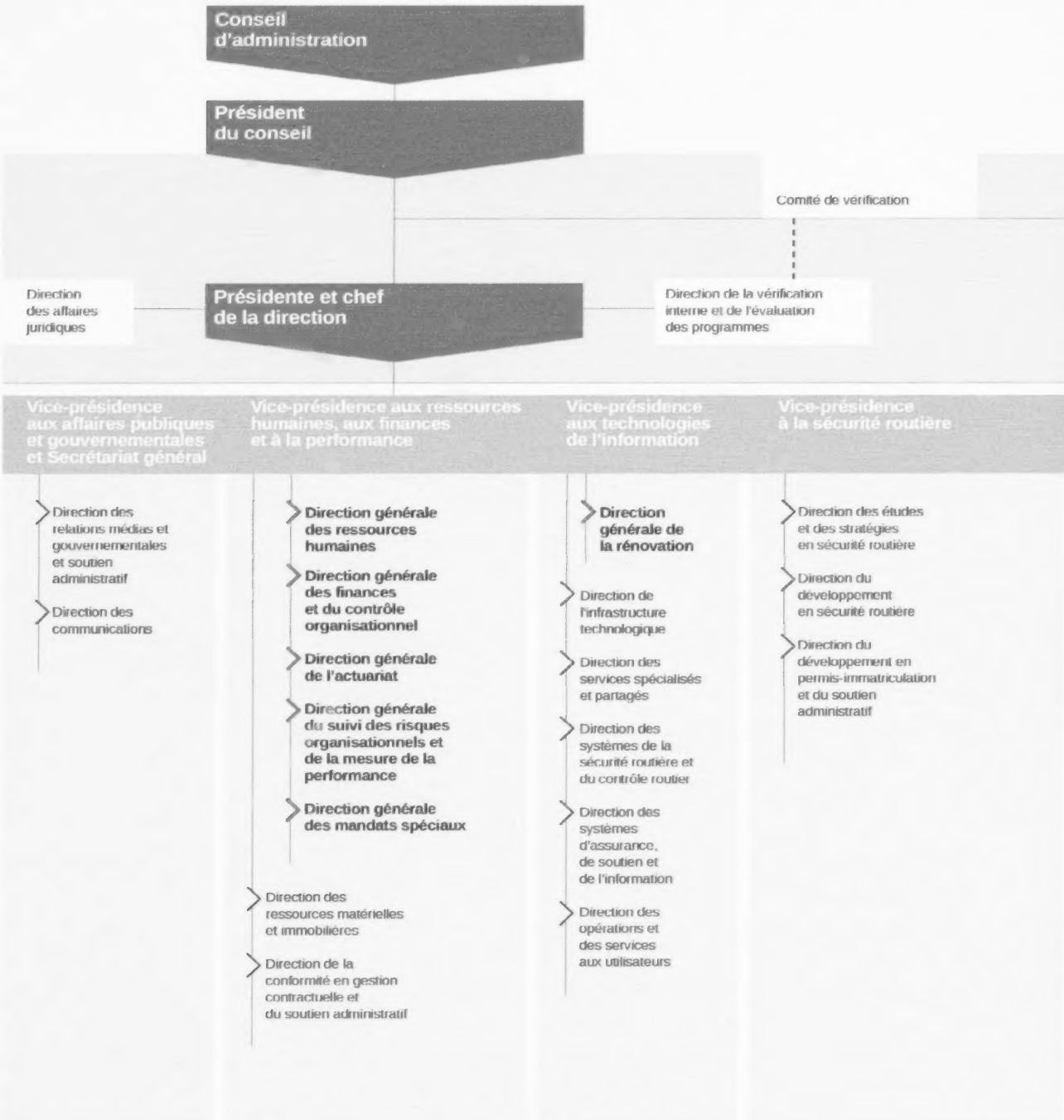
DANS L'AXE RESSOURCES INFORMATIONNELLES

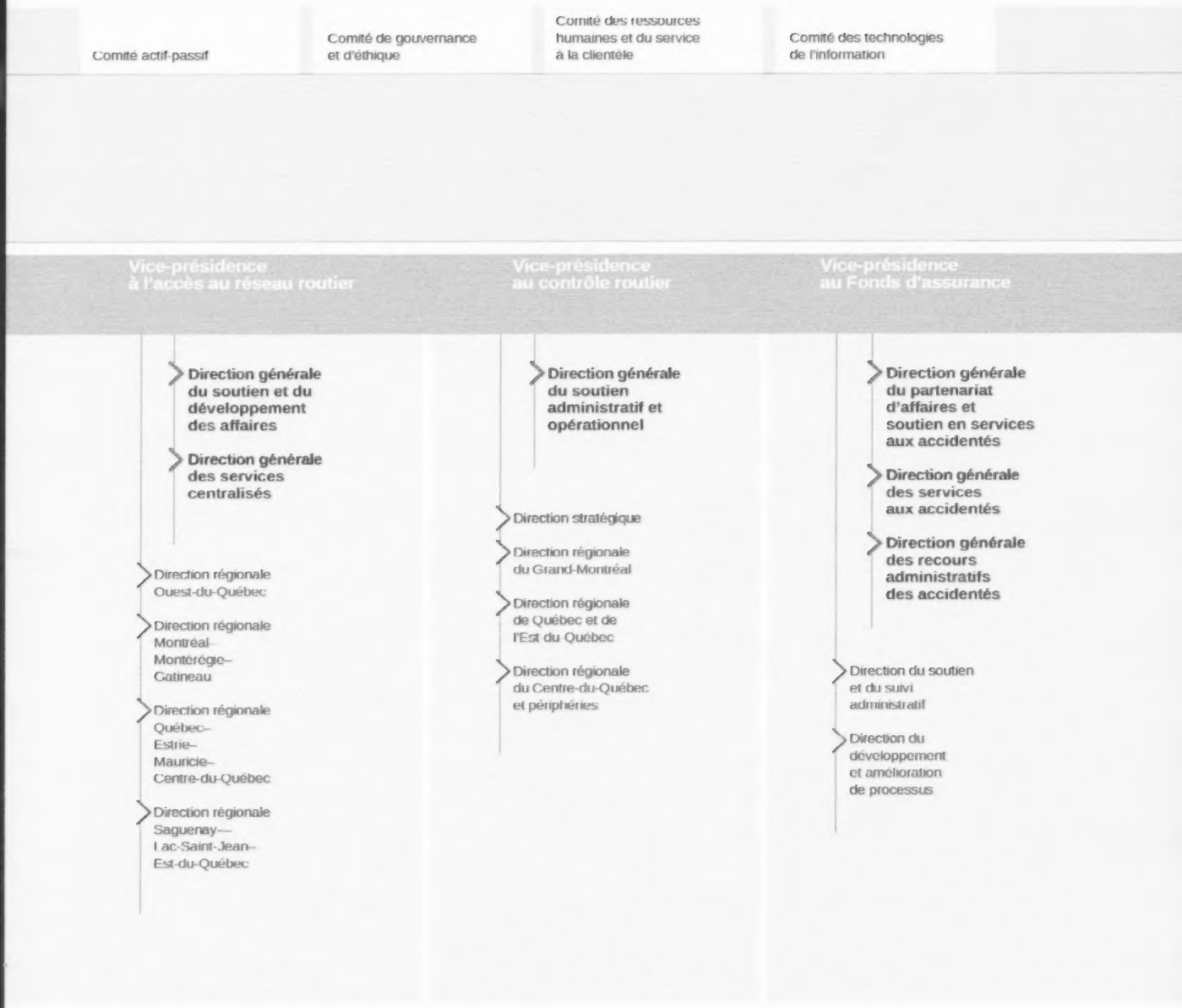
Ce projet consiste à réviser le processus de développement actuel dans le but d'augmenter la capacité de réalisation de la Société. Il vise à livrer plus rapidement et à moindre coût les projets en technologies de l'information. Afin d'atteindre cet objectif, plusieurs pistes de solutions axées sur l'amélioration des pratiques de développement et des pratiques de gestion de projets ont été définies et seront graduellement mises en œuvre. Ces pistes de solutions comprennent notamment la mise en place d'une solution de gestion de projets qui permettra à la Société d'obtenir une vision rapide et fréquente de l'efficience et de l'efficacité des projets.

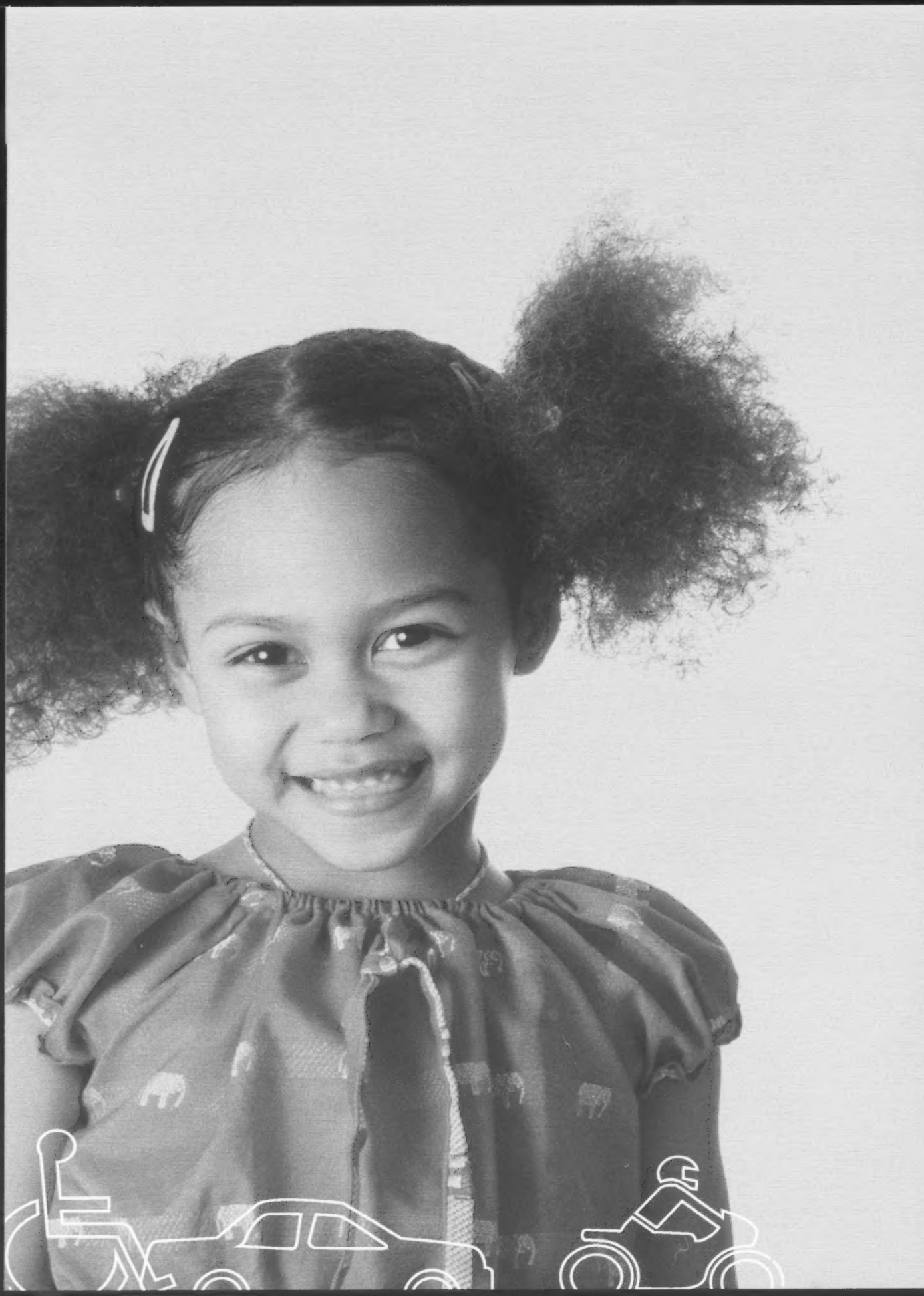
DANS L'AXE RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

Dans le contexte gouvernemental de la gestion des contrats publics, la Société a revu ses pratiques en matière de gestion contractuelle. Bien qu'aucun manquement à l'application des lois et règlements ne soit en cause, différentes mesures ont été proposées pour mieux gérer les activités réalisées à chaque étape du processus. Plusieurs de ces mesures ont été mises en place en 2013 et seront complétées d'ici la fin de 2014.

L'ORGANIGRAMME
AU 31 DÉCEMBRE 2013




Comité actif-passif
Comité de gouvernance et d'éthique
Comité des ressources humaines et du service à la clientèle
Comité des technologies de l'information
Vice-présidence à l'accès au réseau routier
Vice-présidence au contrôle routier
Vice-présidence au Fonds d'assurance
Direction générale du soutien et du développement des affaires
Direction générale des services centralisés
Direction régionale Ouest-du-Québec
Direction régionale Montréal–Montérégie–Gatineau
Direction régionale Québec–Estrie–Mauricie–Centre-du-Québec
Direction régionale Saguenay—Lac-Saint-Jean–Est-du-Québec
Direction générale du soutien administratif et opérationnel
Direction stratégique
Direction régionale du Grand-Montréal
Direction régionale de Québec et de l'Est du Québec
Direction régionale du Centre-du-Québec et périphéries
Direction générale du partenariat d'affaires et soutien en services aux accidentés
Direction générale des services aux accidentés
Direction générale des recours administratifs des accidentés
Direction du soutien et du suivi administratif
Direction du développement et amélioration de processus



LES AUTRES EXIGENCES : APPLICATION DE LOIS, POLITIQUES ET RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 178

- L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 178
- L'accès à l'égalité en emploi 180
- L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 184
- L'allègement réglementaire et administratif 184
- Le développement durable 185
- La politique de financement des services en permis et immatriculation 192
- La loi visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette 192
- Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 192

LES LOIS ET RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ 193

- Lois du Québec 193
- Lois du Canada 196

La Société s'efforce de sensibiliser et de former son personnel et ses mandataires en matière d'accès à l'information.

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société s'efforce de sensibiliser et de former son personnel et ses mandataires afin d'assurer le respect des règles relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels. De plus, elle intègre une évaluation du niveau de protection des renseignements personnels dans tous ses projets de développement, d'amélioration ou de refonte de systèmes d'information ou de prestation électronique de services.

En 2013, la Société a réalisé une campagne de sensibilisation de son personnel portant sur la confidentialité. À cette occasion, elle a convié ses employés à renouveler leur engagement à respecter les règles de la protection des renseignements personnels, de la sécurité informatique et de l'éthique.

DIFFUSION DE L'INFORMATION ET DE DOCUMENTS SUR INTERNET

La Société consacre une section de son site Web[36] à la diffusion de l'information. À la fin de l'année 2013, on trouve 433 documents dans cette section :

- 253 portent sur la recherche en sécurité routière;
- 180 sont de nature administrative, dont la majorité concerne les droits des administrés.

36. saaq.gouv.qc.ca/acces_documents/index.php.

LES DEMANDES D'ACCÈS AUX DOCUMENTS

Au cours de la dernière année, la Société a reçu 476 demandes d'accès à l'information, soit 125 de plus qu'en 2012. Elle a répondu à 458 demandes en 2013 comparativement à 353 pour l'année 2012.

Les demandes traitées en 2013 se répartissent ainsi :

- 227 demandes relatives au secteur de l'indemnisation (50 %);
- 113 demandes relatives aux renseignements recueillis en application du Code de la sécurité routière (25 %);
- 84 demandes relatives à l'obtention de documents administratifs autres que des renseignements personnels (18 %);
- 30 autres demandes (6 %);
- 4 demandes de rectification de renseignements (1 %).

L'accès aux renseignements demandés a été déterminé selon les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1), ci-après la « Loi sur l'accès », et a donné lieu à la répartition suivante des réponses transmises :

- 122 réponses d'accès total;
- 281 réponses d'accès partiel;
- 41 réponses de refus total.

De plus, quatorze demandes visaient l'obtention de documents inexistants. Il est à noter que le refus partiel ou total de répondre à une demande peut être justifié par plus d'une disposition de la Loi sur l'accès.

Dispositions de la Loi invoquées pour un refus partiel ou total

ARTICLE DE LA LOI	MOTIF DE REFUS	NOMBRE DE DEMANDES CONCERNÉES
1	La Société n'a pas le document demandé ou la demande n'est pas conforme à l'esprit de la Loi.	44
14	Après le retrait des renseignements ne pouvant pas être divulgués, le document n'a plus de substance.	84
15	Document inexistant (requiert la production d'un document).	23
23	Secret industriel d'un tiers ou renseignement confidentiel de nature financière, commerciale, industrielle ou technique qu'il a fourni.	16
24	Renseignement fourni par un tiers dont la divulgation risquerait d'entraver la conclusion d'un contrat, de lui causer une perte ou de procurer un avantage à une autre personne.	16
40	Épreuve destinée à l'évaluation comparative des connaissances, des aptitudes, de la compétence ou de l'expérience d'une personne.	79
53	Renseignement personnel nécessitant le consentement de la personne concernée pour sa communication.	196
87	Renseignement personnel protégé par la Loi.	65
88	Renseignement personnel concernant le demandeur, mais dont la divulgation révélerait un renseignement personnel concernant une autre personne physique et nuirait sérieusement à cette personne, à moins que cette dernière y consente par écrit.	33
88.1	Pour la communication de renseignements personnels concernant une personne décédée, le demandeur doit être le liquidateur, un bénéficiaire ou héritier ou un successible et doit démontrer son intérêt.	14

Le délai moyen de traitement des demandes d'accès a sensiblement diminué au cours de la dernière année. Il est passé de quinze à douze jours suivant leur réception par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Aucune demande n'a fait l'objet de mesures spéciales pour faciliter l'accès.

Au cours de la dernière année, 31 réponses à des demandes d'accès ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information. De ce nombre, six ont fait l'objet d'un désistement. Par ailleurs, la Commission a rendu huit décisions concernant des demandes de révision qui avaient été produites entre 2008 et 2012 :

- Une demande accueillie;
- Une demande pour laquelle la Commission a constaté que son intervention n'était plus requise;
- Six demandes rejetées.

LES ENTENTES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

En 2013, la Société a modifié ou remplacé cinq ententes existantes :

- Entente avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail relativement à la communication des renseignements nécessaires à la détermination des coûts de santé engendrés par les accidents de la route;
- Ententes avec le ministre des Finances et de l'Économie exerçant les fonctions du ministre du Revenu :
  - Entente de service relative à la vérification des dossiers d'exploitation des parcs de véhicules routiers immatriculés proportionnellement dans le cadre du Régime d'immatriculation international (IRP);
  - Entente relative à la perception et au versement de la taxe de vente du Québec à l'égard des véhicules routiers;
- Entente avec le ministre des Transports relative à l'application de la Loi sur les transports et de la Loi concernant les services de transport par taxi;
- Addenda à l'entente avec R. L. Polk Canada inc. concernant la communication de renseignements non personnels sur les véhicules immatriculés au Québec.

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI[37]

Par ses programmes d'accès à l'égalité en emploi, le gouvernement cherche à assurer une meilleure représentation de la diversité québécoise au sein de la fonction publique. La Société souscrit pleinement à cet objectif gouvernemental, comme en font foi les résultats obtenus en 2013.

Au 31 décembre 2013, la Société comptait 3 632 employés, soit 2 707 employés réguliers et 925 employés occasionnels.

L'embauche en 2013

	EMPLOIS RÉGULIERS	EMPLOIS OCCASIONNELS	EMPLOIS D'ÉTUDIANTS	EMPLOIS DE STAGIAIRES	TOTAL
Nombre de personnes embauchées	62	224	108	58	452

37. La reddition de comptes de la présente section est exigée par la Loi sur la fonction publique (RLRQ, c. F-3.1.1).

LES FEMMES

Le taux d'embauche des femmes en 2013

STATUTS D'EMPLOI	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES		TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES		
	Femmes	Total	2013	2012	2011
Réguliers	35	62	56,4 %	74,9 %	50,0 %
Occasionnels	160	224	71,4 %	72,4 %	68,1 %
Étudiants	78	108	72,2 %	70,2 %	75,7 %
Stagiaires	42	58	72,4 %	74,5 %	58,5 %
Total	**315**	**452**	**69,7 %**	**73,2 %**	**67,3 %**

La proportion de femmes dans les différentes catégories d'emplois réguliers au 31 décembre 2013

CATÉGORIES D'EMPLOIS RÉGULIERS	NOMBRE D'EMPLOYÉS		PROPORTION DE FEMMES		
	Femmes	Total	2013	2012	2011
Personnel hors cadre	4	9	44,4 %	44,4 %	50,0 %
Personnel d'encadrement	76	167	45,5 %	47,9 %	51,5 %
Personnel professionnel[38]	621	1 116	55,7 %	54,5 %	54,0 %
Personnel technicien et assimilé	386	514	75,1 %	74,4 %	71,7 %
Personnel de bureau	469	623	75,3 %	75,7 %	75,4 %
Personnel agent de la paix	37	273	13,6 %	13,2 %	11,6 %
Personnel ouvrier	-	5	-	-	-
Total	**1 593**	**2 707**	**58,8 %**	**59,1 %**	**57,7 %**

LES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, LES ANGLOPHONES, LES AUTOCHTONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

Afin de représenter la diversité québécoise au sein de la fonction publique, le gouvernement du Québec a mis en place des programmes et des mesures pour favoriser l'embauche de membres de communautés culturelles, d'autochtones, d'anglophones et de personnes handicapées. Le gouvernement vise ainsi à ce qu'une personne embauchée sur quatre provienne de l'un ou l'autre de ces groupes cibles.

La Société souscrit à cet objectif gouvernemental au moyen de son plan d'action portant sur la diversité et par la promotion de son programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

38. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2013

STATUTS D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE EN 2013	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	AUTOCHTONES	ANGLOPHONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES		
							2013	2012	2011
Réguliers	62	2	1	-	-	3	4,8 %	7,4 %	10,7 %
Occasionnels	224	20	-	1	2	23	10,3 %	13,9 %	10,2 %
Étudiants	108	11	-	5	-	16	14,9 %	15,7 %	14,9 %
Stagiaires	58	5	-	1	-	6	10,3 %	12,7 %	13,2 %
TOTAL	**452**	**38**	**1**	**7**	**2**	**48**	**10,6 %**	**11,6 %**	**11,9 %**

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles a diminué de 2011 à 2013, passant de 11,9 % à 10,6 %. Il faut savoir toutefois que les années 2012 et 2013 ont été marquées par des gels d'embauche importants, ce qui a ralenti la cadence des années précédentes. La Société entend poser des actions soutenues en 2014 et au cours des années suivantes pour améliorer cette situation.

L'embauche de membres des groupes cibles dans la grande région de Montréal en 2013

RÉGIONS	COMMUNAUTÉS CULTURELLES		AUTOCHTONES		ANGLOPHONES		PERSONNES HANDICAPÉES		TOTAL	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
06 – Montréal	25/61	41,0 %	0/61	-	3/61	5,0 %	0/61	-	28/61	46,0 %
13 – Laval	0/7	-	0/7	-	0/7	-	0/7	-	0/7	-
14 – Lanaudière	1/2	50,0 %	0/2	-	0/2	-	0/2	-	1/2	50,0 %
15 – Laurentides	0/2	-	0/2	-	0/2	-	0/2	-	0/2	-
16 – Montérégie	0/17	-	0/17	-	1/17	5,9 %	0/17	-	1/17	5,9 %
TOTAL	**26/89**	**29,2 %**	**0/89**	**-**	**4/89**	**4,5 %**	**0/89**	**-**	**30/89**	**33,7 %**

La proportion de membres des groupes cibles occupant des emplois réguliers au 31 décembre 2013

GROUPES CIBLES	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS APPARTENANT AUX GROUPES CIBLES	CIBLE 2013	PROPORTION DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES		
			2013	2012	2011
Communautés culturelles	118	9 %	4,4 %	4,2 %	3,9 %
Autochtones	9	-	0,3 %	0,4 %	0,5 %
Anglophones	36	-	1,3 %	1,3 %	1,5 %
Personnes handicapées	42	2 %	1,6 %	1,6 %	1,7 %
TOTAL	**205**		**7,6 %**	**7,5 %**	**7,5 %**

La proportion de membres des groupes cibles selon les catégories d'emplois réguliers au 31 décembre 2013

CATÉGORIES D'EMPLOIS	TOTAL DES EMPLOYÉS RÉGULIERS	GROUPES CIBLES				
		Communautés culturelles	Autoch-tones	Anglo-phones	Personnes handicapées	Total
Personnel hors cadre	9	-	-	-	-	-
Personnel d'encadrement	167	4	-	1	3	8
Personnel professionnel[39]	1 116	40	1	9	14	64
Personnel technicien et assimilé	514	14	2	6	14	36
Personnel de bureau	623	48	5	12	10	75
Personnel agent de la paix	273	12	1	8	1	22
Personnel ouvrier	5	-	-	-	-	-
TOTAL	**2 707**	**118**	**9**	**36**	**42**	**205**

LES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2013
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2013)	aucun
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2013)	aucun

Les autres mesures ou actions

MESURE OU ACTION	2013	
	Groupes cibles visés	Nombre de personnes visées
Conférence sur la gestion de la diversité lors d'un colloque de gestionnaires	Membres des communautés culturelles Personnes handicapées	58 participants
Activités de formation ou de sensibilisation sur le plan d'action de gestion de la diversité 2012-2015		Ensemble des employés
Demandes d'assistance au service-conseil en diversité		1 demande

39. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION[40]

La politique linguistique de la Société vise l'application de la Charte de la langue française (RLRQ, c. C-11). Sa refonte a été officiellement approuvée en 2013. Des mesures ont été prises pour informer le personnel, dont la mise en ligne dans l'intranet d'une version simplifiée, des rencontres d'information pour les comités de direction des vice-présidences et la Direction des affaires juridiques, et une boîte courriel pour répondre aux questions des employés. Une nouveauté : la population peut consulter cette politique sur le site Web de la Société. Le comité permanent sur la politique linguistique a tenu une réunion et a collaboré avec la mandataire répondant de la politique à l'organisation des rencontres d'information et à la diffusion de la politique. La Société s'est assurée de l'usage d'un bon français dans ses communications en offrant de l'aide à la rédaction et un service de révision linguistique pour les documents à large diffusion. Elle a vu à ce que son matériel informatique ainsi que toutes les étapes de son processus d'acquisition de biens et de services soient en français.

L'accroissement de l'utilisation des services de prélèvements bancaires automatiques a contribué à réduire les frais et le temps investis par les entreprises pour l'immatriculation des véhicules au cours de l'année 2013.

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

La politique gouvernementale relative à l'allègement réglementaire et administratif vise à réduire de 20 % le coût (en valeur constante[41]) des formalités administratives imposées aux entreprises en 2015, par rapport à 2004. Dans le contexte de cet exercice, la Société a évalué le coût de treize formalités administratives liées à la sécurité routière et de quatre formalités administratives liées aux services rendus aux personnes accidentées de la route.

Dans les cas des formalités liées à la sécurité routière, l'accroissement de l'utilisation des services de prélèvements bancaires automatiques et du service de déclaration électronique des distances parcourues par les véhicules lourds immatriculés en vertu du Régime d'immatriculation international a contribué à réduire les frais et le temps investis par les entreprises pour l'immatriculation des véhicules au cours de l'année 2013.

En ce qui concerne les formalités liées aux services rendus aux personnes accidentées, l'optimisation des processus d'indemnisation a permis aux cliniques et autres entreprises concernées de poursuivre la diminution des coûts associés à la prise en charge du suivi médical, des traitements et de la fourniture de matériel médical aux personnes accidentées.

Le volume de l'ensemble des formalités imposées aux entreprises a ainsi été réduit de 3,5 % en 2013, par rapport à 2004, et le coût des formalités a été réduit de 4,7 %. Ce pourcentage respecte l'objectif de réduction escompté en 2013 et la Société estime pouvoir atteindre l'objectif de réduction de 20 % en 2015, sur la base du plan d'action qu'elle s'est donnée.

40. La reddition de comptes de la présente section est exigée par la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

41. Le coût est calculé en maintenant constants le nombre d'unités et le coût unitaire des formalités par rapport à 2004.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le plan d'action de développement durable 2011-2015 de la Société a été révisé en 2013, notamment pour y intégrer une nouvelle action liée à l'un des objectifs de l'Agenda 21 de la culture du Québec[42]. Quelques modifications supplémentaires y ont été apportées afin d'offrir une meilleure lecture des efforts réalisés par la Société en matière de développement durable.

Ce plan comporte toujours sept objectifs organisationnels, mais douze actions au lieu des onze prévues à l'origine.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Promouvoir auprès du personnel et des partenaires le concept, les principes et la démarche de développement durable et en faciliter l'application à la Société.

ACTION 1

Contribuer à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable par la mise en œuvre d'activités.

Indicateur 1 :	Pourcentage du personnel sensibilisé au concept et à la démarche de développement durable
Cible :	En 2011 : 80 % du personnel sensibilisé
Résultat de l'année 2011 :	90 % du personnel est sensibilisé
Indicateur 2 :	Pourcentage du personnel ciblé ayant été formé
Cible :	En 2013 : 50 % du personnel ciblé ayant été formé
Résultat de l'année :	61 % du personnel ciblé est formé

- En 2013, 41 employés qui doivent appliquer les principes de développement durable dans le cadre de leur travail ont reçu la formation sur la prise en compte de ceux-ci. De plus, 190 personnes ont assisté à des rencontres leur permettant d'intégrer davantage le développement durable dans le cadre de leur travail;
- La Société a également partagé avec différents ministères et organismes ses meilleures pratiques en matière d'approvisionnement en ameublement de bureau écoresponsable, à l'occasion de deux activités organisées par le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs;
- Quatre éditions du bulletin électronique *L'ÉcoResponsable*, faisant état de diverses réalisations de développement durable, ont été publiées et sont accessibles sur le site Web de la Société.

42. L'Agenda 21 de la culture du Québec est un cadre de référence qui a comme objectif de donner l'impulsion à une vision renouvelée du développement de la culture.

ACTION 2

Sensibiliser les partenaires aux engagements de la Société envers le développement durable.

Indicateur :	Nombre de partenaires sensibilisés
Cible :	20 par année
Résultat de l'année :	31 partenaires

- La vaste majorité des lettres d'attribution de subventions à différents organismes faisant la promotion de la sécurité routière comportait un message les sensibilisant aux pratiques écoresponsables.

ACTION 3

Intégrer progressivement la prise en compte des principes de développement durable dans les projets structurants de la Société.

Indicateur :	Nombre de projets prenant en compte les principes de développement durable
Cible :	5 projets en 2013
Résultat de l'année :	3 projets

- L'exercice de prise en compte des principes a été réalisé pour trois projets structurants de la Société. Ces projets étaient en lien avec le cours de conduite de motocyclette, le processus d'obtention du permis de conduire pour les personnes sourdes et l'optimisation des processus à la Direction de la révision administrative du Fonds d'assurance;
- Des efforts ont été faits cette année afin qu'en 2014 les principes de développement durable soient davantage intégrés aux projets technologiques.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Poursuivre le développement d'une culture de la prévention en matière de sécurité routière afin d'améliorer en continu le bilan routier.

ACTION 4

Améliorer l'approche de prévention dans le cadre des programmes de la Société.

Indicateur :	Pourcentage de réalisation des activités annuelles planifiées visant l'amélioration de l'approche de prévention
Cible :	100 %
Résultat de l'année :	100 %

- Les 28 nouveaux évaluateurs ont tous été formés selon les principes enseignés dans le Programme d'éducation à la conduite. Ce programme comprend un volet sur l'écoconduite. Par ailleurs, une entente ayant pour objectif de mieux faire comprendre ce type de conduite aux apprentis conducteurs a été conclue avec le ministère des Ressources naturelles;
- La majorité des demandes d'évaluation de la capacité de conduire en provenance de la clientèle à risque continue d'être traitée en priorité.

ACTION 5

Réaliser des activités permettant d'élargir l'échange et la diffusion d'information en matière de sécurité routière et de développement durable.

Indicateur :	Pourcentage de réalisation des activités planifiées annuellement
Cible :	100 %
Résultat de l'année :	100 %

- Deux capsules d'information, l'une portant sur la visibilité en temps de gel et l'autre sur les pneus usés, ont été mises en ligne sur le site Web de la Société;
- Les guides concernant la conduite d'un véhicule lourd, d'un cyclomoteur et d'une moto sont maintenant offerts en version électronique, en plus de la version papier.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Adopter des modes de gestion préventive favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel.

ACTION 6

Promouvoir des stratégies favorisant le bien-être et la qualité de vie du personnel.

Indicateur :	Pourcentage de réalisation des activités planifiées
Cible :	100 %
Résultat de l'année :	100 %

- Au total, 77 activités sous les thèmes de la santé au travail et des habitudes de vie ont suscité plus de 18 000 participations;
- De plus, 23 nouveaux services ou nouvelles activités ont été offerts aux employés en 2013.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Maintenir un excellent régime d'assurance automobile en bonne santé financière et protéger les personnes accidentées contre les pertes économiques et contre l'exclusion sociale.

ACTION 7

Contribuer à la pérennité du régime d'assurance en indemnisant les personnes accidentées de façon juste et équitable, et ce, au meilleur coût possible.

Indicateur 1 :	Taux de financement du régime
Cible :	100 %
Résultat de l'année :	131 %
Indicateur 2 :	Déficit cumulé en date du 31 décembre 2010
Cible :	0,8 milliard de dollars au 31 décembre 2015
Résultat de l'année :	0,6 milliard de dollars au 31 décembre 2013

- En 2013, quatre processus d'affaires ont été révisés ou consolidés, dont l'optimisation des processus à la Direction de la révision administrative du Fonds d'assurance et la régularisation du traitement pour les personnes accidentées ayant plus d'un dossier actif;
- Le taux d'inscription des personnes accidentées au dépôt direct des indemnités est demeuré stable pour une deuxième année consécutive, à 64 %.

ACTION 8

Mettre en œuvre des mesures visant à protéger les personnes accidentées contre les pertes économiques et l'exclusion sociale.

Indicateur :	Nombre de nouvelles mesures mises en œuvre annuellement[43]
Cible :	1 nouvelle mesure mise en œuvre par année[43]
Résultat de l'année 2011 :	Aucune nouvelle mesure
Résultat de l'année 2012 :	1 nouvelle mesure
Résultat de l'année 2013 :	3 nouvelles mesures

- En 2013, les nouvelles mesures visaient à accroître l'accessibilité des services aux personnes accidentées, à payer le juste coût du marché pour les traitements et à contrôler le nombre de ceux-ci en fonction des risques. Cette dernière mesure permet de faire le point sur l'évolution et les progrès de la personne accidentée.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser une approche de concertation afin de tenir compte des besoins et des préoccupations de la population dans les décisions.

ACTION 9

Mener des activités de consultation et de concertation auprès de la population et des clientèles.

Indicateur :	Pourcentage de réalisation des activités annuelles planifiées
Cible :	100 %
Résultat de l'année :	67 % des activités annuelles planifiées ont été réalisées

- Un sondage a été réalisé auprès de l'ensemble de la population à propos du rôle, de l'image et du niveau de satisfaction à l'égard de la Société. Il en ressort que 81 % des répondants sont d'accord pour dire que la Société offre des services de qualité;
- Un autre sondage a été réalisé auprès des clientèles ayant utilisé les moyens traditionnels pour obtenir un service alors que ces services sont aussi disponibles en prestation autonome de services[44] (PAS). Les résultats du sondage permettront d'adopter des stratégies efficaces pour favoriser l'utilisation de la PAS par les clients.

43. L'indicateur et la cible de l'action 8 ont été modifiés afin de mieux mesurer la réalisation de l'action 8. Cette modification permet de rendre compte des mesures mises en œuvre par la Société en matière de services aux personnes accidentées. Par souci de transparence, les résultats des années précédentes sont ici présentés.

44. Services de type libre-service, y compris ceux offerts par voie électronique (par exemple : réponse vocale interactive [RVI], Internet, prélèvements bancaires automatiques), en institution financière ou chez des partenaires (par exemple : les concessionnaires et le Service québécois de changement d'adresse).

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Promouvoir la consommation responsable au sein de l'organisation et appliquer des mesures de gestion environnementale.

ACTION 10

Adopter et mettre en œuvre une politique d'approvisionnement responsable[45].

Indicateur 1 :	Adoption de la politique d'approvisionnement responsable
Cible :	Adoption en 2014
Indicateur 2 :	Mise en œuvre de la politique d'approvisionnement responsable
Cible :	Mise en œuvre en 2015

- Les travaux d'élaboration de la politique d'approvisionnement responsable sont en cours et son adoption est prévue pour 2014.

ACTION 11

Adopter et mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateur 1 :	Date d'adoption du cadre de gestion environnementale
Cible :	Cible atteinte en 2011 et résultats présentés dans le rapport annuel de gestion 2011
Résultat de l'année :	Mise en œuvre du cadre de gestion environnementale

- Les actions du cadre de gestion environnementale visant à réduire les répercussions environnementales de la Société se sont poursuivies, notamment par la réalisation d'une étude de caractérisation des matières résiduelles;
- En 2013, un projet visant une meilleure utilisation des équipements d'impression et la réduction de la consommation de papier a débuté. Ce projet donne suite à un projet-pilote qui avait été déployé en 2011;
- Un plan d'action sur la mobilité durable visant la réduction des gaz à effet de serre engendrés par les déplacements domicile-travail du personnel a été élaboré. Son adoption et sa mise en œuvre sont prévues pour 2014. Ce plan fait suite au sondage sur les habitudes de déplacement du personnel réalisé en 2012.

45. L'action 10 retirée en 2013, libellée « Favoriser l'attribution de contrats à des organismes d'économie sociale », était davantage une activité qu'une action. L'ajout de la nouvelle action 10 bonifie la démarche d'approvisionnement responsable de la Société, notamment en précisant le processus d'attribution de contrats à des organismes d'économie sociale. De même, l'indicateur « Nombre et valeur des contrats avec des organismes d'économie sociale par année » et la cible « 1 contrat par année » ont été retirés.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement.

OBJECTIF 2 DE L'AGENDA 21 DE LA CULTURE DU QUÉBEC

Valoriser le rôle des artistes, des créateurs de toutes disciplines et des professionnels de la culture en tant que porteurs du renouvellement de l'identité culturelle québécoise et vecteurs de la diversité de ses expressions culturelles. Soutenir la création, la production et la diffusion sur tout le territoire, en protégeant la liberté d'expression et en responsabilisant l'ensemble des acteurs de la société envers l'importance d'assurer le développement viable du secteur culturel québécois.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Agir en acteur de premier plan pour améliorer le bilan routier.

ACTION 12

Concevoir des campagnes de sensibilisation novatrices sur la sécurité routière en recourant à la créativité de ressources du secteur culturel québécois telles que des comédiens professionnels, des concepteurs publicitaires et des réalisateurs affiliés à des maisons de production, pour soutenir et faire connaître les artisans de ces campagnes[46].

Indicateur 1 :	Nombre de campagnes réalisées
Cible :	4 campagnes par année d'ici 2015
Résultat de l'année :	7 campagnes pour la télévision et 7 pour la radio ont été réalisées

Des campagnes de sensibilisation de masse portant sur l'alcool, la vitesse, les textos, la fatigue au volant, le partage de la route, les motocyclettes et la courtoisie ont été réalisées selon l'objectif 2 de l'Agenda 21 de la culture du Québec. Ces campagnes sont disponibles sur le site Web de la Société.

46. Le plan d'action de développement durable 2011-2015 a été révisé afin de satisfaire à l'obligation gouvernementale d'inclure une action, l'action 12, permettant de répondre à l'un des objectifs de l'Agenda 21 de la culture du Québec.

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES EN PERMIS ET IMMATRICULATION

Depuis le 1er janvier 2011, les tarifs sont indexés au 1er janvier de chaque année. Le taux d'indexation correspond à la variation annuelle de l'indice moyen d'ensemble, pour le Québec, des prix à la consommation, sans les boissons alcoolisées et les produits du tabac, pour la période de douze mois qui se termine le 30 septembre de l'année qui précède celle pour laquelle un tarif doit être indexé.

Depuis 2013, la Société est responsable de la fixation des tarifs des services rendus en permis et immatriculation. Conséquemment, elle amorcera les travaux visant à se doter d'une politique de financement. Cette politique doit notamment prévoir que les frais à acquitter en contrepartie d'une prestation sont justes, raisonnables et suffisants pour couvrir les coûts à la charge de la Société et combler tout déficit dans un délai raisonnable.

Notons toutefois que le taux de financement actuel est de 101 % (93 % en 2012).

LA LOI VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE EN 2013-2014 ET LA RÉDUCTION DE LA DETTE

La Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette prévoit des cibles de réduction pour les dépenses de fonctionnement de nature administrative ainsi que pour la masse salariale associée aux fonctions administratives.

Pour y parvenir, il fallait réduire les dépenses de fonctionnement de nature administrative de 2,6 millions de dollars par rapport aux dépenses de 2009 et réduire de l'équivalent de 1 % la masse salariale associée aux fonctions administratives, soit de 1,9 million de dollars.

De plus, conformément à cette même loi, aucune rémunération variable n'a été versée, en 2013, à la présidente et chef de la direction, aux vice-présidents et vice-présidentes ainsi qu'aux cadres de la Société.

En 2013, ces cibles ont été atteintes.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En 2013, la Société a effectué certains travaux pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec formulées dans les deux rapports suivants.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 2011-2012, AUTOMNE 2011 – CHAPITRE 6 – INDEMNISATION DES PERSONNES AYANT SUBI UN ACCIDENT

Ce rapport porte sur les dossiers d'indemnisation jugés à risque élevé de prolongation de l'invalidité, des dossiers de personnes grièvement blessées ou décédées et des dossiers faisant partie de la catégorie longue durée. Un plan d'action a été élaboré et sa réalisation est suivie rigoureusement. Depuis décembre 2012, une reddition de comptes semestrielle est effectuée à la Commission de l'administration publique sur l'état d'avancement des travaux relatifs à chacune des mesures du plan. La reddition de comptes de décembre 2013 démontre que la réalisation des activités se déroule comme prévu au plan d'action. Ainsi, le suivi de dix recommandations sur onze a été réalisé et complété à ce jour.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 2012-2013, PRINTEMPS 2012 – CHAPITRE 5 – SÉCURITÉ ROUTIÈRE DES VÉHICULES LOURDS

Ce rapport porte sur l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, le suivi de leur comportement de même que la performance et la reddition de comptes. Toutes les recommandations formulées par le Vérificateur général à la suite de cette vérification ont été approuvées par la Société. Un plan d'action évolutif a été élaboré en tenant compte des premiers résultats d'analyse des processus. Au cours de l'année 2013, différentes actions ont été posées afin de répondre au plan d'action évolutif convenu. Les travaux se poursuivront en 2014 conformément aux échéanciers établis.

LES LOIS ET RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

La présente section contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

LOIS DU QUÉBEC

- Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011)

LOI SUR L'ASSURANCE AUTOMOBILE (RLRQ, C. A-25)

- Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 1)
- Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r. 2)
- Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r. 3.1)
- Règlement sur la définition de certains mots et expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 5)
- Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r. 6)
- Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r. 7)
- Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r. 8)
- Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 9)
- Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r. 10)
- Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 11)
- Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 12)
- Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r. 13)
- Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r. 14)
- Règlement sur le revenu (A-25, r. 15)
- Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r. 16)

CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE (RLRQ, C. C-24.2)

- Arrêté ministériel concernant l'accès à la conduite de véhicules lourds (C-24.2, r. 0.1)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules à basse vitesse (C-24.2, r. 0.2)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules routiers inondés (C-24.2, r. 0.3)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules routiers munis d'un poste de conduite à droite (C-24.2, r. 1)
- Arrêté ministériel concernant l'approbation des balances (C-24.2, r. 4)
- Approbation des sonomètres et autres instruments utilisés dans le cadre du Projet-pilote relatif au contrôle du niveau sonore du système d'échappement d'une motocyclette et d'un cyclomoteur (C-24.2, r. 5.2)
- Règlement sur les casques protecteurs (C-24.2, r. 6)
- Arrêté ministériel concernant la circulation des bicyclettes sur les accotements (C-24.2, r. 6.1)
- Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r. 7)
- Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r. 8)
- Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française (C-24.2, r. 10)
- Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The National Police Agency de la République de Corée (C-24.2, r. 14)
- Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Confédération suisse (C-24.2, r. 15)
- Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière de reconnaissance de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et la République d'Autriche (C-24.2, r. 15.1)
- Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 16)
- Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r. 17)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et la Driver and Vehicle Licensing Agency (C-24.2, r. 18)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère de l'Infrastructure et de l'Environnement du Royaume des Pays-Bas (C-24.2, r. 18.1)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère fédéral des Transports, de la Construction et des Affaires urbaines de la République fédérale d'Allemagne (C-24.2, r. 18.2)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The Driver and Vehicle Agency (Northern Ireland) (C-24.2, r. 18.3)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The Isle of Man, Department of Infrastructure, Driver and Vehicle Licensing Office (C-24.2, r. 18.4)
- Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r. 19)
- Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 20)

- Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 21)
- Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 22)
- Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r. 23)
- Règlement sur les ententes de réciprocité entre le gouvernement du Québec et les provinces, les territoires canadiens et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r. 24)
- Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r. 25)
- Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis (C-24.2, r. 26)
- Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r. 27)
- Règlement sur les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds (C-24.2, r. 28)
- Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r. 29)
- Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.2, r. 30)
- Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r. 31)
- Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r. 32)
- Règlement désignant les passages à niveau où les conducteurs de certains véhicules routiers sont dispensés de l'obligation d'immobiliser leur véhicule (C-24.2, r. 33)
- Règlement sur les permis (C-24.2, r. 34)
- Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r. 35)
- Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.2, r. 36)
- Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r. 37)
- Projet-pilote relatif à la circulation d'autobus urbains sur des tronçons d'accotements d'autoroutes (C-24.2, r. 37.1)
- Projet-pilote relatif au contrôle du niveau sonore du système d'échappement d'une motocyclette et d'un cyclomoteur (C-24.2, r. 37.2)
- Projet-pilote relatif à la reprogrammation de modules de commande électronique de sac gonflable (C-24.2, r. 38)
- Projet-pilote relatif au recyclage des modules de sacs gonflables frontaux non déployés (C-24.2, r. 39)
- Projet-pilote relatif au transport d'une bicyclette sur un support installé à l'avant d'un autobus ou d'un minibus (C-24.2, r. 39.1)
- Projet-pilote relatif aux véhicules à basse vitesse (C-24.2, r. 39.2)[47]
- Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r. 40)
- Règlement sur la signalisation routière (C-24.2, r. 41)
- Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r. 42)
- Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r. 43)
- Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r. 44)
- Règlement sur l'utilisation des pneus conçus spécifiquement pour la conduite hivernale (C-24.2, r. 45)
- Arrêté ministériel concernant l'utilisation des motocyclettes à 3 roues (C-24.2, r. 46)
- Règlement sur les véhicules d'urgence et les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants (C-24.2, r. 49)
- Arrêté ministériel concernant les véhicules lourds dont le limiteur de vitesse doit être activé et réglé à une vitesse maximale de 105 km/h (C-24.2, r. 50)

47. Ce projet-pilote a été abrogé le 17 juillet 2013.

- Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r. 51)
- Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r. 52)
- Règlement concernant la visibilité et la circulation des machines agricoles d'une largeur de plus de 2,6 mètres (C-24.2, r. 52.1)

LOI CONCERNANT LES PROPRIÉTAIRES, LES EXPLOITANTS ET LES CONDUCTEURS DE VÉHICULES LOURDS (RLRQ, C. P-30.3)

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (P-30.3, r. 1)

LOI SUR LA QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT (RLRQ, C. Q-2)

- Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (Q-2, r. 33)

LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI (RLRQ, C. S-6.01)

- Règlement sur les services de transport partaxi (S-6.01, r. 3)

LOI SUR LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (RLRQ, C. T-0.1)

- Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-0.1, r. 2)

LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS (RLRQ, C. T-1)

- Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r. 1)

LOI SUR LES TRANSPORTS (RLRQ, C. T-12)

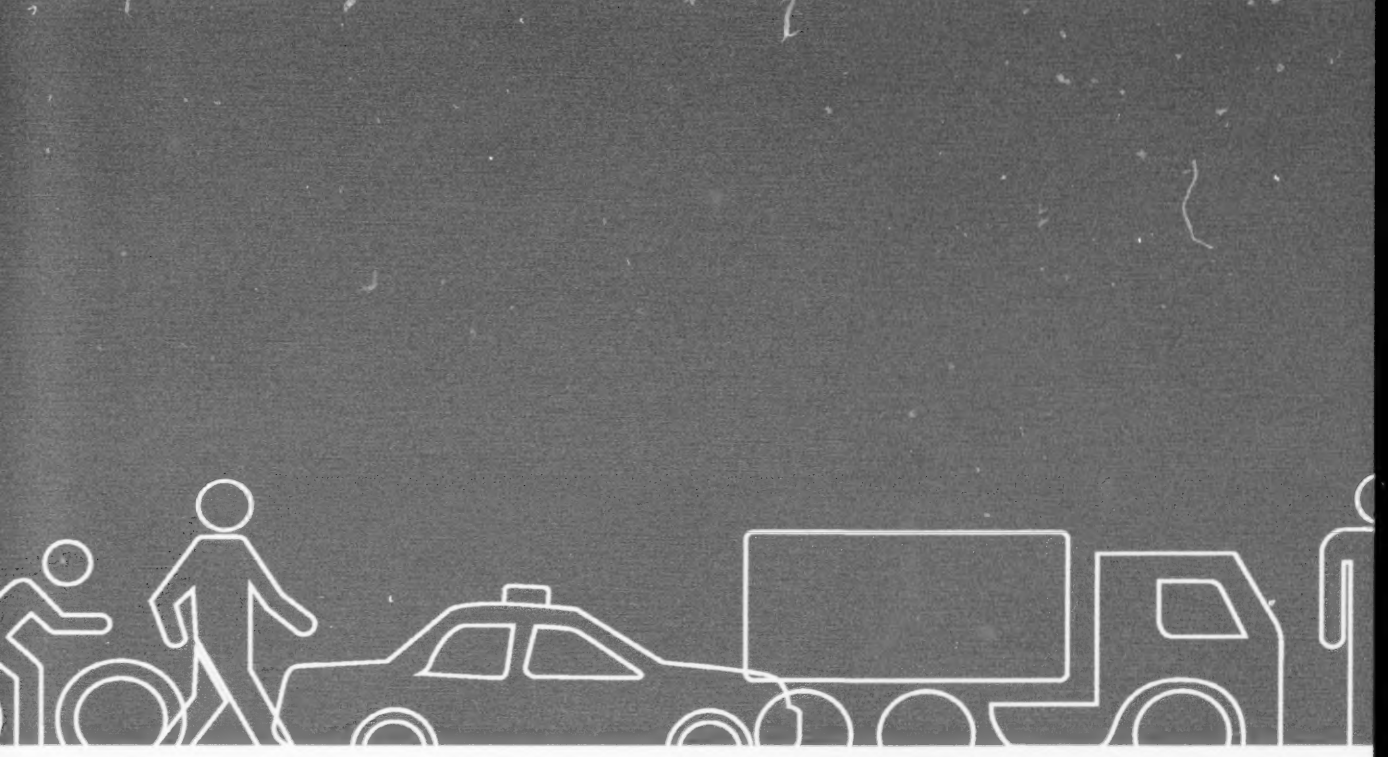
- Règlement sur l'ajout et l'utilisation de lampes stroboscopiques sur les véhicules routiers affectés au transport des écoliers (T-12, r. 0.01)
- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r. 5)
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r. 6)
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de services (T-12, r. 7)
- Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers et de véhicules affectés au transport des élèves (T-12, r. 8)
- Règlement sur la location des autobus (T-12, r. 10)
- Règlement sur le transport par autobus (T-12, r. 16)
- Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves (T-12, r. 17)
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec (Décret 927-2001 du 9 août 2001)

LOIS DU CANADA

- Loi sur les transports routiers (L.R.C. (1985), c. 29, 3e suppl.)
- Code criminel (L.R.C. (1985), c. C-46)
- Loi réglementant certaines drogues et autres substances (L.C. 1996, c. 19)

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-70354-9 (Imprimé)
ISBN 978-2-550-70355-6 (PDF)



WWW.SAAQ.GOUV.QC.CA

Société de l'assurance automobile Québec

C-5431 (14-05)